

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Bakalářská práce

Veronika Pertlová

**Profesiogram osobního asistenta a konzultanta pro lidi s mentálním
postížením jako východisko pro školicí programy**

Job Profile Diagram of Personal Assistant / Consultant to Person with Mental
Disability as the Basis for Training Programs

Praha 2015

Vedoucí práce: doc. PhDr. Oldřich Matoušek

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala doc. PhDr. Oldřichovi Matouškovi a doc. Ing. Daliboru Holdovi, CSc., za odborné vedení mé práce, za trpělivost, cenné rady a inspiraci v rámci konzultací.

Dále bych chtěla poděkovat Mgr. Lucii Bursákové, za ochotu, čas a velmi přínosné informace.

Moje díky rovněž patří všem pracovníkům společnosti Fosa, o.p.s.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala použitou literaturu a jiné zdroje, a že tato práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia.

V Praze dne 30. 4. 2015

.....

Anotace

Cílem této bakalářské práce bylo srovnat dvě pracovní pozice v jedné konkrétní organizaci za pomoci analytického profesigramu, který měl charakterizovat tyto pracovní pozice do hloubky, strukturovat a vymezit požadavky a nároky na obě pozice a přinést tak souhrnné informace využitelné v rámci školicích programů či vyhledávání vhodných pracovníků na tyto pozice.

Práce je zaměřena na podrobný rozbor pracovních činností osobního asistenta a konzultanta, včetně nároků psychických a fyzických.

Teoretická část se věnuje tématu mentálního postižení obecně s důrazem na specifika ve vzdělávání a komunikaci, které jsou klíčem k podpoře samostatného a spokojenějšího života lidí s mentálním postižením s ohledem na jejich potřeby v běžném životě.

Dále teoretická část přináší základní údaje o již zmiňované organizaci a o profesigrafické metodě, jejímž konečným výstupem je profesigram pro určitou profesi.

Praktická část této práce prezentuje dva profesigramy pro pracovní pozice konzultanta a osobního asistenta sestavených na základě výsledků z metod výzkumu. Postup při sběru informací a výsledky výzkumu jsou shrnuty v závěru této práce.

Klíčová slova

Mentální postižení, vzdělávání, podpora samostatnosti, osobní asistence, profesigrafie, profesigram, role sociálního pracovníka.

Abstract

The aim of this thesis was to compare two positions in one particular organization with the help of an analytical job diagram that has characterized these posts in depth and structure, and to define the requirements and demands on both positions in turn summarizing information useful in the context of training programs or finding suitable staff for these positions .

The thesis is focused on a detailed analysis of the activities of a personal assistant and consultant , including claims of mental and physical disabilities.

The theoretical part deals with the subject of mental disability in general with emphasis on specific education and communication, that are key to promoting independent and complacent people with intellectual disabilities in everyday life.

Furthermore, the theoretical part provides basic information about the above-mentioned organization and the methods they use when dealing with these issues, the final output of which is shown in the job diagram for a particular profession.

The practical part of this thesis presents two Proffessiograms for occupations such as consultant and personal assistant, built on fundamental results based on the research methodology. Practical parts include overall results of the research and their evaluation, including description of the collection of the research data.

Key words

Mental disability, education, support independence, personal assistance, professiography, job profile diagram, role of social worker.

Obsah

Úvod.....	10
Cíle	11
1. Teoretická část	13
1.1 Mentální postižení	13
1.1.1 Stupně mentální retardace.....	14
1.1.2 Klinické projevy mentální retardace	15
1.2 Vzdělávání lidí s mentálním postižením.....	17
1.2.1 Systém vzdělávání dětí a žáků s mentálním postižením	19
1.2.2 Celoživotní vzdělávání lidí s mentálním postižením.....	20
1.2.3 Otázka vzdělatelnosti u lidí s mentálním postižením	22
1.3. Metody práce a přístupy k lidem s mentálním postižením	24
1.3.1 Přístup zaměřený na osobu	24
1.3.2 Přístup založený na Rogersovské terapii.....	25
1.3.3 Případová práce jako nejčastěji uplatňovaný přístup k lidem s mentálním postižením	25
1.3.4 Terapeutické a jiné specializované postupy při práci s lidmi s mentálním postižením	27
1.3.5 Práce s těžce mentálně postiženými lidmi.....	28
1.3.6 Typy sociálních služeb určených pro lidi se zdravotním postižením.....	29
1.3.7 Role sociálního pracovníka	30
1.4. Profesiografie.....	34
1.4.1 Metody profesiografie	36
1.4.2 Profesiogram	37
1.5. Společnost Fosa, o.p.s.....	39
2. Praktická část	40
2. 1. Cíle výzkumu	40
2. 2. Stanovení výzkumných otázek	40
2. 3. Popis zkoumaného vzorku	40
2. 4. Aplikované metody	41
2.4.1. Analýza dokumentů	41
2.4.2. Časový snímek dne	42
2.4.3. Polostrukturované rozhovory.....	43
2.5. Profesiogram pro pracovní pozici konzultanta	45

2.6.	Profesiogram pro pracovní pozici osobního asistenta	54
2.7.	Výsledky výzkumu	60
2.7.1.	<i>Srovnání profesiogramu konzultanta a osobního asistenta</i>	<i>91</i>
2.7.2.	<i>Doporučení pro praxi s přihlédnutím ke školícím programům</i>	<i>93</i>
Závěr.....		96
Jiné zdroje.....		99
Seznam příloh.....		100

Úvod

Téma bakalářské práce jsem si vybrala především na základě svých pracovních zkušeností a svého zájmu o práci s touto cílovou skupinou, tedy s dospělými lidmi s mentálním postižením, kteří chtějí žít nezávislejším způsobem vlastního života a zapojit se do vzdělávacího i pracovního procesu v naší společnosti.

V dnešní době se nabízí mnoho sociálních služeb a jiných podpůrných aktivit pro lidi s mentálním postižením, což je znamením stále se zvyšujícího pochopení a zájmu většinové společnosti vůči potřebám lidí s mentálním postižením. Společnost je více informovaná, angažovaná a celkově nakloněná různým formám pomoci lidem, kteří potřebují podporu, aby mohli žít samostatnějším a spokojenějším životem v běžné společnosti, včetně plnohodnotného zapojení se do vzdělávacích i pracovních procesů v naší společnosti. Veřejnost je tedy více informovaná, angažovaná a nakloněná pomáhat lidem, kteří potřebují podporu společnosti k tomu, aby mohli žít kvalitnějším způsobem života i přes jejich handicap. Tento postoj podle mého mínění přispívá k již zmiňované a v poslední době tolik diskutované integraci, která je dobrou cestou pro vzájemnou toleranci, spolupráci a další vývoj a zkvalitnění služeb pro tuto cílovou skupinu.

Široká škála sociálních služeb pro lidi s mentálním postižením nabízí rozmanité metody práce a přístupy k těmto lidem, které rozvíjejí či upevňují jejich dovednosti a schopnosti tak, aby se mohli lépe zapojit do společnosti. Významným prvkem při práci s lidmi s mentálním postižením je osobnost sociálního pracovníka, který umí podpořit, motivovat a přitom zachovat autenticitu a autonomii člověka s mentálním postižením. Velmi důležité je také zapojení a spolupráce s rodinou či blízkým okolím člověka. Pokud se zvolí vhodné sociální služby a adekvátní vzdělávací či pracovní metody, lidé s mentálním postižením mají velkou šanci žít životem jako většina společnosti, tedy samostatně žít a vést svoji domácnost, najít pracovní uplatnění, smysluplně trávit volný čas, dále se vzdělávat a podobně. Mezi nejčastější služby u nás pro lidi s mentálním postižením patří zejména osobní asistence, služby sociální rehabilitace a tzv. podporované zaměstnávání.

Jedině vzájemná komunikace a spolupráce lidí s mentálním postižením a společností může vést k dalšímu zlepšování a zkvalitňování péče o tuto cílovou skupinu, včetně oblastí vzdělání a zaměstnávání.

Cíle

Cílem této bakalářské práce pro její teoretickou část je podat základní informace o mentálním postižení obecně, dále přiblížit téma vzdělávání a vzdělavatelnosti lidí s mentálním postižením, roli sociálního pracovníka v práci s touto cílovou skupinou a v neposlední řadě přiblížit metodu profesiografie, jejímž výstupem je profesiogram. Výzkumná část práce si klade za cíl pomocí tří metod nasbírat a dále analyzovat data a informace, na jejichž základě je sestaven profesiogram pro pracovní pozici konzultanta a profesiogram pro pracovní pozici osobního asistenta. Oba profesiogramy jsou následně porovnány a podle zjištěných rozdílů a potřeb zaměstnanců jednotlivých služeb, je podán návrh na školicí programy přímo pro profesi konzultanta a pro profesi osobního asistenta. Hlavním a základním cílem výzkumné části je sestavení profesiogramu pro obě profese na základě výsledků z metod výzkumu.

Profesiogram osobního asistenta a konzultanta má vymezit kompetence, náročnost a speciální požadavky jednotlivých pozic v sociální práci a specifikovat tak jejich pracovní roli a pracovní úkoly. Tyto profesiogramy mohou najít využití v obsazování vhodných pracovníků na pozice osobního asistenta nebo konzultanta, nebo také lépe vytvářet či podle potřeby upravovat metodiky práce a specializované školicí programy pro sociální pracovníky právě díky hloubkovému zjišťování potřeb profese samotné i jejich zaměstnanců.

„Zdraví, ať už tělesné či mentální, patří mezi velmi křehké hodnoty a nikdo z lidí netuší, kdy překročí pomyslnou hranici mezi světem zdravých a světem postižených. I proto bychom se měli všichni snažit vytvářet takové sociální podmínky, aby tato hranice byla co nejméně zřetelná a co nejsnadněji prostupná, a to nejen v našem školství, ale v celém společenském životě“.

Iva Švarcová

1. Teoretická část

Teoretická část práce je zaměřena především na charakteristiku mentálního postižení, její specifika a zvláštnosti. Dále se práce věnuje otázkám vzdělávání lidí s mentálním postižením nebo metodám práce a přístupů k této cílové skupině. Nakonec teoretická část přináší základní informace o metodě zvané profesiografie, jejímž výstupem je tzv. profesiogram neboli analýza profilu pracovníka v určité pracovní pozici. Pro účely této práce byly sestaveny dva profesiogramy pracovních pozic z organizace podporující dospělé lidi s mentálním postižením.

1.1 Mentální postižení

Mentální postižení je všeobecně vnímáno společností velmi různorodě. Jde o typ postižení, které vyvolává řadu otázek a pochybností od tzv. „*zdravé populace*“. Hluboké nepochopení a odvrácení se od lidí s mentálním postižením má kořeny především v celkové neinformovanosti a strachu z odlišností, včetně např. projevů chování některých lidí s těžším mentálním postižením. Podle mého mínění je to právě strach a neschopnost tolerance, která vede lidi k odsuzování a vyčleňování lidí s postižením, především tedy mentálním, které se liší od jiných zdravotních postižení právě již zmíněnými projevy v chování.

Podle Michálíka (2011) je mentální postižení nejčastější poruchou v populaci, a to napříč celým světem. Žádné jiné zdravotní postižení není tolik stigmatizováno a diskriminováno či jinak znevýhodňováno, především v oblasti etiky, jako právě mentální postižení. A žádné jiné zdravotní postižení nemá na svém kontě tolik hanlivých výrazů a pejorativních pojmů. Jedná se tedy o specifický a mnohem hůře společensky přijímaný druh zdravotního postižení. Mentální postižení si mezi ostatními druhy zdravotního postižení stojí nejhůře a má tím pádem i jiné speciální místo v systému péče i vzdělávání.

Podle Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR (www.spmpr.cz) se v současnosti nejvíce užívá pojmu mentální retardace nebo mentální postižení a pro pojmenování jedince se užívá pojmenování člověk s mentálním postižením. Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR uvádí, že lidé s mentálním postižením zastupují v populaci 3-4%.

Valenta (2011) charakterizuje mentální retardaci jako sníženou inteligenci a snížení kognitivních, řečových, pohybových a sociálních schopností. Jde tedy o trvalou vývojovou duševní poruchu.

Jinou charakteristiku nabízí Matoušek (2008): „*Mentální retardací se rozumí vrozené a trvalé postižení osobnosti projevující se nízkou úrovní rozumových schopností, nízkou kontrolou emocionality, vysokou potřebou akceptace, nízkou schopností odhadovat vlastní možnosti, vysokou sugestibilitou, omezenou schopností rozumět řeči a řeč používat, tendencí ke stereotypnímu chování, konkrétním myšlením bez schopnosti zobecňovat a dalšími příznaky.*“ (Matoušek, 2008, s. 99)

Podle Švarcové (2006) je mentální postižení trvalé snížení rozumových schopností, které je způsobeno poškozením mozku. Jde o stav trvalý, ne však o neovlivnitelný, např. vhodným

vzděláváním či nějakou speciální metodou práce lze dosáhnout velmi dobrých výsledků i u těžších forem postižení.

S těmito charakteristikami se dá jistě souhlasit, ale je třeba dále toto tvrzení doplnit o důležitý fakt, kterým je, že tento stav neznamená, že nelze vhodně zvoleným způsobem práce výrazně zkvalitnit život mentálně postiženého člověka a alespoň částečně ho zapojit do běžného života. Jak tvrdí Švarcová (2006), jde o stav, který je vrozený, ale cílenou spoluprací lze dosáhnout výborných výsledků ve vzdělávání či zlepšení osobních dovedností a schopností.

Zahraniční internetový zdroj WebMD (www.webmd.com) zabývající se zdravotní tematikou, vymezuje dvě hlavní oblasti, ve kterých jsou patrná určitá omezení v případě mentálního postižení. Jedná se o:

- mentální fungování neboli **IQ**, které zahrnuje např. schopnost člověka učit se, dělat rozhodnutí nebo řešit problémy,
- a dále o **adaptivní chování**, které zahrnuje dovednosti nezbytné pro každodenní život, jako např. schopnost efektivně komunikovat, být v interakci s dalšími lidmi nebo pečovat o vlastní osobu.

Z hlediska vývojového období získání mentální retardace rozlišujeme dva základní typy, které charakterizují Michalík (2011) a Švarcová (2006) jako:

- oligofrenii
- demenci.

Oligofrenie je vrozená či časně získaná, jde o tzv. primární mentální postižení, které se získává v období prenatálním, perinatálním nebo krátce postnatálním.

Demence¹ je důsledkem poškození mozku po 2. roce života dítěte. Jedná se o tzv. sekundární postižení.

1.1.1 Stupně mentální retardace

Podle hloubky postižení rozlišujeme 4 stupně mentálního postižení, jejichž kritériem je naměřená výše IQ psychologickými testy. Hranicí mentální retardace je 70 bodů IQ.

Stupně mentální retardace podle Michalíka (2011) jsou:

- **F70.** Lehká mentální retardace (50-69 IQ)
- **F71.** Středně těžká mentální retardace (35-49 IQ)

¹ Demence se rozlišuje na dětskou, tzv. deterioraci, a získanou v dospělosti. Švarcová vysvětluje, že: „U dětí na rozdíl od dospělých může být negativní vliv organického mozkového poškození určitým způsobem kompenzován progresivními silami vývoje, takže demence v dětském věku se nedá považovat za nevratný proces.“ (Švarcová, 2006, s. 28)

- **F72.** Těžká mentální retardace (20-34 IQ)
- **F73.** Hluboká mentální retardace (pod 20 IQ)

Diagnostika mentálního postižení by neměla být podle Švarcové (2006) zaměřena pouze na psychologické měření IQ, ale mělo by se na ní pohlížet komplexně, tedy po emocionální stránce člověka, jeho celkových životních podmínek a vzít v potaz také jeho individualitu spolu s jeho vlastnostmi.

Posuzovat rozsah mentálního postižení pouze na základě výsledků z již zmíněných psychologických testů bez celkového poznání osobnosti a chování člověka, je krokem zpět v péči o tuto cílovou skupinu a výrazem strnulosti a kostnatosti vyšetřovacích metod. Moderní doba klade důraz na celistvost a bio-psycho-sociální přístup k člověku, ať už se jedná o zdravotně postiženého či člověka relativně zdravého. Z vlastní zkušenosti znám dospělou mentálně postiženou dívku, která měla IQ stanovené na asi 50, ale v oblasti vyjadřování se skrze tvorbu a kresbu byla velmi tvůrčí a uměla tímto způsobem srozumitelně sdělit své niterné pocity a potřeby.

Švarcová (2006) uvádí, že diagnostika není pouze zájmem psychologie a lékařské vědy, ale měli by se jí aktivně účastnit také sami rodiče a blízké okolí, případně i samo dítě či dospívající podle svých možností a schopností. Toto tvrzení opět souvisí s tím, že pro lidi s mentálním postižením je velmi důležité, aby je rodina či blízcí podporovali v jejich snahách a osobních cílech, které se nám mohou zdát jako ne příliš významné či dokonce nereálné, ale pro člověka s mentálním postižením, jsou to kroky k lepšímu a kvalitnějšímu životu mezi svými vrstevníky a v naší společnosti.

V současnosti se už v oblasti diagnostiky mentálního postižení uplatňuje princip komplexního přístupu, tedy týmové spolupráce odborníků z oblastí speciální pedagogiky, psychologie, sociální práce a lékařství. Klíčovou roli tedy hraje individuální přístup ke klientovi v rovině bio-psycho-sociální, popřípadě i spirituální. Tento přístup umožňuje lépe a hlouběji poznat člověka a jeho osobnost.

Švarcová (2006) ještě k diagnostice rozumových schopností dodává, že se k těmto účelům nejčastěji využívají různé inteligenční testy společně s jinými metodami.

1.1.2 Klinické projevy mentální retardace

U lehčích a středně těžkých forem mentální retardace lze podle Michalíka (2011) projevy a znaky i přes případnou variabilitu a individuální rozdíly shrnout pod jednu víceméně společnou charakteristiku, kdežto u těžké a hluboké mentální retardace je to velmi obtížné, a to především díky výraznému omezení všech schopností, zejména v oblasti komunikace a vyjadřování pocitů a potřeb. To je hlavní příčinou obtížného diagnostikování obvyklými metodami, které by mohly zjistit bližší informace o prožívání lidí s těžkými formami mentálního postižení.

Osobnostní struktura člověka s mentálním postižením se podle Michalíka (2011) vyznačuje:

- zvýšenou závislostí na rodičích
- infantilností osobnosti

- pohotovostí k úzkosti a neurastenickým reakcím
- sugestibilitou a rigiditou chování
- nedostatky v osobní identifikaci a ve vývoji vlastního „já“
- opožděním psychosexuálního vývoje
- nerovnováhou aspirace a výkonu
- zvýšenou potřebou uspokojení a bezpečí
- poruchou interpersonálních vztahů a komunikace
- malou přizpůsobitelností k sociálním a školním požadavkům
- impulzivností
- hyperaktivitou nebo hypoaktivitou
- citovou vzrušivostí
- zpomalenou chápavostí
- ulpíváním na detailech
- sníženou mechanickou a logickou pamětí
- poruchou vizuomotoriky a celkovou pohybovou koordinací
- těkavou pozorností.

Těžká a hluboká mentální retardace se dále podle Michalíka (2011) vyznačuje především:

- výrazným opožděním psychomotorického vývoje
- neschopností sebeobsluhy
- komunikační schopností maximálně na úrovni porozumění jednoduchým požadavkům
- stagnujícím řečovým vývojem
- motorickými poruchami
- neurologickými poruchami
- množstvím dalších těžkých duševních poruch
- častými poruchami chování v podobě stereotypních pohybů.

Michalík k tomu dodává: „V obecné rovině je ještě nutno poznamenat, že u mentální retardace nejde jen o prosté časové opožďování duševního vývoje, ale o strukturální vývojové změny, postižené dítě tedy nelze automaticky přirovnávat k mladšímu, normálnímu dítěti, neboť to není jenom otázka kvantitativní, ale dochází i ke změnám kvalitativním.“

(Michalík, 2011, s. 122)

1.2 Vzdělávání lidí s mentálním postižením

Vzdělávací proces je významnou a nedílnou součástí života každého člověka, bez ohledu na to, zda má v této oblasti nějaké znevýhodnění, které vyžaduje pomoc a podporu od určitých institucí či blízkého okolí. Vzdělávání lidí s mentálním postižením je podle mého názoru velmi důležitým aspektem v oblasti nejen integrace, ale i celkového zkvalitňování a osamostatňování budoucího života těchto lidí. Velkou roli hraje jistě i motivace člověka s mentálním postižením a na druhé straně trpělivost a odbornost toho, kdo vzdělává a vede. Domnívám se, že vhodně zvolené metody a postupy ve vzdělávání lidí s mentálním postižením, jsou vždy velmi dobrým směrem pro jejich budoucí cesty.

Oblast vzdělávání pro osoby se zdravotním postižením, speciálně s mentálním postižením, je podle Michalíka (2011) obecně poměrně hrbolatá a ne zcela koncepčně ujasněná. S tímto tvrzením lze jistě souhlasit, je nutné ale dodat, že v posledních letech prošla tato vzdělávací oblast řadou pozitivních změn. Michalík (2011) se domnívá, že pojetí organizace vzdělávání se nese hlavně v duchu rovného přístupu a úsilí o rovné příležitosti pro všechny, včetně odstranění překážek, které by tomuto procesu bránily a odstranění diskriminačního jednání. Právo na vzdělání je zakotveno v Listině základních práv a svobod, článek 33.

Systém vzdělávání dětí, žáků a studentů se zdravotním postižením v ČR zahrnuje dva hlavní modely, jimiž jsou podle Michalíka (2011) a Švarcové (2006):

- **speciální vzdělávání** (speciální typy škol)
- **hlavní vzdělávací proud** (běžné typy škol).

Tento systém je legislativně zakotven a upraven v tzv. školském zákonu, tedy zákonu **č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním a vyšším odborném a jiném vzdělávání** a dále ve vyhlášce MŠMT **č. 73/2005 Sb., o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných**, jak uvádí Michalík (2011).

Michalík (2011) také tvrdí, že více preferované je tzv. **vzdělávání integrované**, tedy vzdělávání dětí, žáků a studentů v hlavním vzdělávacím proudu. Tento model ale trpí poměrně zásadními nedostatky, a to především v oblasti legislativy, v personálním obsazení, v organizační struktuře a také v oblasti ekonomiky, což s sebou nese mnohé problémy pro samotné žáky, pedagogy i školy.

Pokud by se tedy dotvořil a koncepčně ucelil systém, který by zcela respektoval potřeby vzdělávání dětí a dospívajících s mentálním postižením v tzv. hlavním vzdělávacím proudu (v běžných školách),

mohli bychom hovořit o významné změně v oblasti školství a vzdělávání, a o dobré cestě pro vyrovnávání příležitostí pro lidi s mentálním postižením v naší společnosti.

Michalík k tomuto tématu dále dodává: „*Cílem všech opatření činěných orgány veřejné správy musí do budoucna být vytvoření systému nediskriminačního a inkluzivního vzdělávacího modelu české vzdělávací soustavy, který bude splňovat nároky moderního přístupu k řešení vzdělávacích potřeb dětí, žáků a studentů se zdravotním postižením*“. (Michalík, 2011, s. 78)

Domnívám se, že tento výrok je klíčový pro celé pojetí vzdělávacího procesu pro děti a mladé lidi s mentálním postižením, a je skutečně žádoucí, aby v naší společnosti tento systém začal plně fungovat. Kvalitní a integrovaný vzdělávací proces pro lidi s mentálním postižením by měl být běžnou součástí moderní společnosti.

Dalším důležitým právním předpisem podle MŠMT v oblasti vzdělávání zdravotně postižených dětí je vyhláška MŠMT č. **73/2005 Sb.**, o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných.

Tato vyhláška stanovuje, jak tvrdí Michalík (2011), že speciální vzdělávání žáků se zdravotním postižením je zajišťováno formou:

- individuální integrace
- skupinové integrace
- ve škole, která je samostatně zřízena pro žáky se zdravotním postižením (tzv. speciální škola)
- kombinací zmíněných forem.

Přičemž **individuální integraci** se podle vyhlášky rozumí vzdělávání v běžné škole, popř. ve speciální škole učené pro žáky s jiným druhem zdravotního postižení.

Skupinová integrace, podle Švarcové (2006), spočívá ve vzdělávání žáka ve třídě, oddělení nebo studijní skupině zřízené pro žáky se zdravotním postižením v běžné škole nebo ve speciální škole určené pro žáky s jiným druhem zdravotního postižení.

Švarcová (1994) uvádí, že přednostní je vzdělávání formou individuální integrace, pokud to odpovídá a vyhovuje potřebám a možnostem dítěte i možnostem a podmínkám příslušné školy. Švarcová (1994) dále uvádí, že většina dětí s postižením může absolvovat školní docházku společně s dětmi bez postižení. Tím se může vyloučit negativní vliv segregace.

Švarcová k problematice integrace dodává, že: „*Mentálně retardované děti ke svému úspěšnému vývoji nezbytně potřebují i kontakt s nepostiženou populací, zejména proto, aby si osvojili kulturní formy a kulturní vzorce chování, platné v běžné populaci*“. (Švarcová, 1994, s. 19)

Podle Švarcové (1994) je **integrace** lidí s mentálním či jiným postižením a lidí bez postižení oboustranně žádoucí a prospěšná. Předpokladem ale je, že pro ni budou vytvořeny podmínky, při nichž nikdo nebude přehlížen, podceňován, zesměšňován či týrán.

Oblast vzdělávání a výchova dětí a mládeže s mentálním postižením je podle Švarcové (1994 a 2006) založena na principech **humanizace**, **normalizace** a **integrace**. Humanizací se rozumí individuální přístup k člověku spojený s důrazem na individuální rozvoj lidské osobnosti. Normalizace zase znamená, že lidé s mentálním postižením mají žít normálním životem, tedy žít v rodině, docházet do školy, věnovat se svým zájmům atd. Vzdělávání a výchova, má tedy směřovat k podmínkám, které jsou běžné pro lidi bez zdravotního postižení. To znamená vyrůstat v rodině, vzdělávat se ve škole, mít vhodné zaměstnání, věnovat se svým zájmům atd. Jednoduše mít ve společnosti rovnocenné místo jako ostatní, mít možnost žít běžným životem a nebýt diskriminováni především v oblasti vzdělávání a zaměstnávání. Lidé s mentálním postižením mají **stejné právo** na vzdělání a zaměstnání jako lidé bez mentálního či jiného postižení, a tento fakt je třeba plně respektovat.

„Člověk s mentálním postižením má garantována svá základní práva a svobody ve stejném rozsahu jako běžný občan bez postižení“. (Sobek, 2007, s. 13)

1.2.1 Systém vzdělávání dětí a žáků s mentálním postižením

Vzdělávání osob s mentálním postižením je realizována na základě „školského zákona“ (č. 561/2004 Sb.) a na základě souvisejících vyhlášek MŠMT č. 72/2005 a č. 73/2005 Sb., ve znění vyhlášek MŠMT č. 116/2011 a č. 147/2011 Sb.

Síť speciálních škol a zařízení pro děti a žáky s mentálním postižením je podle Švarcové (2006) a Michalíka (2011) tvořena předškolními zařízeními, jako jsou např.:

- mateřská škola speciální
- mateřská škola
- popř. speciální třída při mateřské škole
- dále základní škola praktickou (dříve zvláštní škola)
- základní škola speciální (dříve pomocná škola)
- odborná učiliště (dvouleté nebo tříleté, příprava na profesní uplatnění)
- praktická škola (jednoletá nebo dvouletá)

Další možností je vzdělávání formou **individuální a skupinové integrace**, jak již bylo zmíněno výše, popř. kombinací uvedených možností.

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR (www.spmPCR.cz) uvádí, že děti, které se pro hloubku svého postižení nemohou účastnit vzdělávání ve zvláštních nebo pomocných školách, jsou přijímány do přípravného stupně pomocné školy, případně rehabilitační třídy. Pravidelné a systematické vzdělávání dětí s těžším postižením se realizuje ve státních, soukromých a církevních speciálních školách.

Podle mého názoru je tedy velmi důležité nevyřazovat ze vzdělávacího procesu ani děti či dospívající s těžším mentálním postižením. Vždy záleží na přístupu, motivaci a vůli obou stran. Nemůžeme

požadovat po dětech s těžším mentálním postižením, aby podávali brzké a viditelné výsledky, ale měli bychom je spíše podporovat v jejich dovednostech, poskytnout jim čas a prostor pro jejich specifické vyjádření či jim pomáhat smysluplně naplnit čas trávený společně s vrstevníky a jinými lidmi. Nejde tedy zcela o vzdělávání jako takové, ale spíše o snahu aktivizovat psychické i fyzické funkce, pokud možno zábavně-vzdělávací formou a motivovat k rozvíjení se.

Michalík (2011) zmiňuje také činnost instituce **speciálně-pedagogických center** (SPC) pro mentálně postižené děti, které např. provádějí depistáž, pomáhají integrovat žáka s mentálním postižením do běžné školy a mnoho dalších důležitých činností, včetně psychologické a speciálně-pedagogické diagnostiky dětí s mentálním postižením. V těchto centrech pracuje tým odborníků, např. psychoped, psycholog, sociální pracovník, logoped.

Podobnou činnost vykonávají také **pedagogicko-psychologické poradny** (PPP).

1.2.2 Celoživotní vzdělávání lidí s mentálním postižením

Pojem celoživotní vzdělávání je jistě obecně známý, ale tento pojem by měl být spíše osobním cílem každého z nás, než jen pouhým výrazem. Myslím si, že proces vzdělávání by neměl končit současně se studiem, ale měl by pokračovat i dále v pracovním i osobním životě člověka. Toto pokračování dalšího vzdělávání či učení může mít ale jiný charakter, než je tomu u studia např. na Vysokých školách a podobně. Člověk se dále učí a vzdělává i tím, že se věnuje např. svým koníčkům, cíleně rozvíjí svou osobnost skrze různé zájmy a činnosti, pracuje na svém pracovním i osobnostním růstu. Je pochopitelné, že ne každý se chce i po studiích stále a soustavně učit či studovat další a další obory, ale člověk by měl trénovat svou paměť a bystrost či se zajímat o společenské dění skrze různé aktivity, které motivují, baví a také zkvalitňují mentální funkce člověka v moderní společnosti.

Zemková (2003) tvrdí, že v současné době se používá spíše výraz **celoživotní učení**. Proces celoživotního učení by měl v ideálním případě propojovat individuální a společenský rozvoj ve všech směrech. V dnešní společnosti je často další nebo celoživotní vzdělávání podmínkou v profesním uplatnění a zaměstnavatelé tak reagují na tempo a požadavky společnosti. Zdůrazňování důležitosti celoživotního učení není novinkou, známým zastáncem učení se po celý život byl také např. Jan Amos Komenský.

Systém celoživotního vzdělávání stojí na třech pilířích. Podle Zemkové (2003) jsou jimi:

- **formální vzdělávání** (resort školství a jiné nestátní zařízení)
- **neformální vzdělávání** (organizace nezávislé na formálním vzdělávacím systému)
- **informální vzdělávání** (učení na základě vlastní zkušenosti v každodenním sociálním prostředí).

Zemková dále uvádí, že: „*Koncepce zaměřené na celoživotní učení, doplněné koncepcemi makroekonomickými, trhu práce, sociálním a životním prostředím, zabezpečuje důležitý předpoklad pro společenský a ekonomický rozvoj*“. (Zemková in S fotoaparátlem za poznáním, 2003, s. 21)

Strategie celoživotního učení ČR vydaná MŠMT (www.msmt.cz) vymezuje celoživotní učení jako v ideálním pojetí ***nepřetržitý proces, který je ve skutečnosti spíše neustálou připraveností člověka učit se než neustálé studium.*** Vizí této strategie je poskytnout ***všem skupinám populace*** v průběhu celého života příležitosti k získávání a uznávání kvalifikací použitých na trhu práce a ke zdokonalování klíčových kompetencí potřebných pro uplatnění v pracovním, občanském i osobním životě. Důležitým bodem v tomto dokumentu je požadavek na celoživotní přístupnost možnostem učení a s tím související dostupnost.

Kohoutek (1996) uvádí pět druhů učení:

- **podmiňování** (vytváření dočasných nervových spojů)
- **percepčně-motorické učení** (osvojování si návyků a dovedností)
- **verbální učení** (paměťové učení)
- **pojmové učení** (učení využívající myšlenkovou analýzu a porozumění)
- **učení řešením problému** (samostatné zjišťování určitého vztahu, principu nebo pravidla).

Švarcová (2006) zdůrazňuje fakt, že pro lidi s mentálním postižením je vzdělávání zvláště významné a plní také funkci terapeutickou. Tím, že se vzdělávají, rozvíjejí své rozumové schopnosti a upevňují již získané vědomosti a dovednosti, si budují snadnější cestu k začlenění do společnosti. Klíčovým aspektem je především zvolení vhodných a účinných forem celoživotního vzdělávání. Celoživotní vzdělávání pro dospělé lidi s mentálním postižením by podle Zemkové (2003) mělo být samozřejmou součástí práce s nimi, protože někteří z nich právě až v dospělosti chápou smysl vlastního života. Vzdělávání pro lidi s mentálním postižením znamená především smysluplně trávit volný čas, rozvíjet své zájmy, dovednosti, komunikaci, sebevědomí, a tím se např. připravovat na profesní uplatnění nebo samostatný život.

Je tedy zřejmé, jak moc je vzdělávání klíčové pro lidi s mentálním postižením, a to především celoživotní. Má význam pro posilování a rozvíjení jejich schopností a dovedností, čímž dále zlepšuje jejich sociální dovednosti pro snadnější zapojení se do společenského života. Dalším významným faktem je, že posiluje také samotné sebevědomí a vůli ke zdokonalování se lidí s mentálním postižením. Takové vzdělávání by mělo být odborně vedeno zábavně-vzdělávací formou s důrazem na individuální schopnosti a možnosti jedince. Mělo by ale především naplňovat život, a to nejen lidí se zdravotním postižením.

Pojem vzdělávání dospělých lidí se zdravotním postižením velmi úzce souvisí a v podstatě navazuje na další oblast, kterou je zaměstnávání lidí se zdravotním postižením. Jako nezbytné se tedy jeví podle Michalíka (2011) provázanost školské politiky a politiky zaměstnanosti, a to nejen v souvislosti s lidmi se zdravotním postižením.

S tímto tvrzením nelze jinak, než souhlasit. Obě oblasti spolu velmi úzce souvisí a navazují na sebe. Kvalitní vzdělání je vždy dobrou cestou na pracovní trh.

Švarcová (2006) uvádí, že ačkoliv jde o aktuální a žádoucí fakt, systém celoživotního vzdělávání pro lidi s mentálním postižením nebyl vytvořen. Z aktivit nestátních organizací vzešly některé **formy vzdělávání**. Jsou to především:

- tzv. Večerní školy
- kurzy k doplnění vzdělání
- a aktivační centra.

Národní plán vytváření rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením (www.nrzp.cz) na období 2010-2014 v článku 24, Vzdělávání a školství, uvádí: „*Státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, uznávají právo osob se zdravotním postižením na vzdělání. S cílem realizovat toto právo bez diskriminace a na základě rovných příležitostí. Státy zajistí začleňující vzdělávací systém na všech úrovních a celoživotní vzdělávání zaměřené na:*

- *plný rozvoj lidského potenciálu a smyslu pro vlastní důstojnost a uvědomění si vlastní hodnoty, stejně jako na posilování úcty k lidským právům, základním svobodám a lidské různorodosti*
- *rozvoj osobnosti, nadání a kreativity osob se zdravotním postižením, jakož i duševních a tělesných schopností, v co největší možné míře*
- *účinné zapojení osob se zdravotním postižením do života ve svobodné společnosti“.*

Systematické vzdělávání lidí s mentálním postižením, zvláště pak celoživotní, je podle Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR (www.spmpr.cz) nezbytným pro udržování a rozvíjení dříve nabytých zkušeností a pro následné uspokojivé pracovní i společenské zařazení.

1.2.3 Otázka vzdělavatelnosti u lidí s mentálním postižením

Problematika vzdělávání osob s mentálním postižením a s ní související otázka vzdělavatelnosti, je velmi citlivým tématem s řadou otázek a nejasností, především ze strany společnosti.

Podle Michalíka (2011) bylo do poloviny 90. let 20. století častým jevem tzv. *osvobozování* dětí od povinné školní docházky, a to bez ohledu na jejich skutečné možnosti vzdělávání. Bylo tedy celkem běžné rozdělovat v této době děti na **vzdělavatelné a nevzdělavatelné**. Tato situace podle Švarcové (2006) korespondovala s úrovní školství, které nemělo k dispozici školy a zařízení pro vzdělávání dětí s těžšími formami mentálního postižení a s úrovní speciální pedagogiky (psychopedie) i obecné pedagogiky.

Dále Švarcová (2006) dodává, že dnes už díky různým výzkumům víme, že mentální retardace **není stav neměnný**, ale že lze vhodným a intenzivním pedagogickým i psychologickým přístupem výrazně zlepšit a dosáhnou tak velmi dobrých výsledků v práci i s lidmi s těžším mentálním postižením. Otázka vzdělavatelnosti není založena pouze na inteligenčním kvocientu (IQ), ale je důležité poznávat také schopnosti, možnosti a vlastnosti člověka. Na druhé straně záleží také na celkové situaci ve společnosti, ať už se jedná o sociálně ekonomické podmínky péče o lidi s mentálním postižením, nebo o míru humanizace ve společnosti či jiné faktory.

Vzdělávání pro lidi s těžkým mentálním postižením znamená spíše určité působení, které rozvíjí jejich duševní i fyzické schopnosti. Podle Švarcové (2006) je vzdělavatelnost u lidí s těžkým mentálním postižením velmi nízká, avšak pro jejich rozvoj bychom měli udělat maximum. Ze strany pedagogů a jiných spolupracujících profesí jde o vynaložení nesmírného úsilí a víry, i kdyby jen v malou změnu či zlepšení. Právě proto se domnívám, že velmi záleží na osobnosti a odbornosti toho, kdo toto vzdělávání či jakékoliv jiné metodické postupy, které mají plnit vzdělávací funkci, uplatňuje.

Vzdělávání žáků s těžkým mentálním postižením je realizováno v tzv. **rehabilitačních třídách**. Jak uvádí Švarcová (2006) jde o alternativní vzdělávací program pro žáky s těžkým a hlubokým mentálním postižením, který v roce 2003 schválilo MŠMT ČR. Rehabilitační třídy jsou zřizovány **v základních školách speciálních** a snaží se rozvíjet především komunikační dovednosti, hybnost, základy sebeobsluhy a celkovou kultivaci osobnosti žáků s těžkým mentálním postižením.

„Čeká nás ještě hledání dalších nových cest pedagogického působení na děti s nejtěžšími formami mentálního postižení, které dosud očekávají naši pomoc, protože vzdělavatelni jsou všichni lidé, které dovedeme vzdělávat“. (Švarcová, 2006, s. 27)

Shrneme-li text této kapitoly, je zřejmé, že vzdělávání lidí s mentálním postižením tvoří významnou a zásadní osu v celém jejich životě a je jednoznačně pozitivním přínosem. Individuálně se však musí zvážit vhodné metody, které odpovídají hloubce mentálního postižení a osobním možnostem člověka. Vzdělávací systém by měl být nastaven tak, aby v první řadě nediskriminoval lidi s mentálním postižením, napomáhal procesu integrace a tolerance, zohledňoval specifické potřeby lidí se zdravotním postižením, aby motivoval a byl efektivní a skutečně využitelný pro jejich život. Jak je patrné v textu výše, vzdělávání lidí s těžším až těžkým mentálním postižením možné je a nemělo by být zanedbáváno či dokonce zcela vytěsňováno ze života těchto lidí. Výsledky práce s touto skupinou lidí s mentálním postižením jsou však méně patrné a mají delší časový průběh, což může vést k demotivaci především sociálních pracovníků či pedagogů, ale i samotných účastníků tohoto procesu. Psychická náročnost v práci s lidmi s těžkým mentálním postižením se může stát velkou bariérou ve vzájemné spolupráci a pochopení dvou zcela odlišných světů. K tomu, aby práce s touto cílovou skupinou byla oboustranně přínosná a motivující je zapotřebí vybudování kvalitního systému vzdělávání pro lidi s mentálním postižením (včetně systému pro lidi s těžším a těžkým mentálním postižením), podporovat a ocenit pracovníky, spolupracovat úzce s rodinami lidí s mentálním postižením a poskytovateli sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu, spolupracovat s veřejností, sledovat a hodnotit nové a moderní metody práce, dále se vzdělávat a šířit získané informace a výsledky práce s lidmi s mentálním postižením dále.

1.3. Metody práce a přístupy k lidem s mentálním postižením

Sociální práce s různými cílovými skupinami vyžaduje také různé metody práce a přístupy k lidem, podle jejich specifických a individuálních potřeb. Téměř vždy tyto metody a přístupy obsahují prvky z jiných oborů jako je např. psychologie, pedagogika, právo či sociální politika. Níže tato práce přináší přehled nejčastěji uplatňovaných metod a přístupů práce s lidmi s mentálním postižením v praxi.

1.3.1 Přístup zaměřený na osobu

U lidí s mentálním postižením hraje významnou roli především posilování a upevňování sociálních dovedností tak, aby se mohli cítit jistěji a lépe ve společnosti, aby se mohli věnovat věcem, kterým se věnují jejich vrstevníci, a aby se např. mohli zapojit i do pracovního procesu. Přístup zaměřený na osobu tyto schopnosti a dovednosti posiluje a zároveň respektuje potřeby člověka s ohledem na zachování jeho individuality a autonomie.

Portnerová (2009) pracuje za pomoci tohoto přístupu již několik let ve své praxi v Německu. Za základy pro dobrý start považuje např. brát lidi s postižením vážně, důvěřovat jim, mít pro ně pochopení a ponechat jim vlastní odpovědnost a iniciativu.

Podle Portnerové (2009) pracovat se zaměřením na osobu znamená:

- *nehledět jen na člověka samotného, ale i na jeho prostředí, ve kterém žije, včetně dalších faktorů, které na něj mohou působit*
- *vycházet z toho, jací lidé opravdu jsou, a ne z toho, jaké jsou naše představy o nich*
- *vycházet z jejich možností a schopností*
- *brát lidi vážně a brát zřetel na jejich odlišnosti*
- *snažit se porozumět jejich způsobům komunikace*
- *podporovat je v nalézání své vlastní životní cesty*
- *svěřovat lidem s mentálním postižením odpovědnost*
- *věnovat pozornost jejich potřebám a názorům*
- *a také vnímat vlastní vnitřní zdroje organismu a být přístupný jako člověk.*

Přístup zaměřený na osobu podle Portnerové (2009) vychází z **Rogersovské teorie**, která zdůrazňuje pojem „já“ a jedinečnost (individualitu) každého člověka.

Michalík (2011) tvrdí, že obecně jsou vhodné takové přístupy, které rozvíjí člověka s mentálním postižením po všech stránkách. Pod pojmem rozvoj osobnosti člověka s mentálním postižením si můžeme představit např. rozvíjení a **posilování sociální adaptability** a umožnění vzdělávání či zaměstnávání.

S každým člověkem by se mělo jednat tak, aby byla zachována jeho individualita. Jinak tomu není ani u lidí s mentálním postižením, naopak, právě u nich je tento přístup zvlášť důležitý a tzv. i léčebný (terapeutické účinky práce).

1.3.2 Přístup založený na Rogersovské terapii

Americký psycholog Carl Rogers byl zakladatelem psychoterapeutického směru zaměřeného na klienta, který výrazně ovlivnil pomáhající profese v zahraničí. Drapela (2008) ve své knize uvádí, že právě Rogers byl iniciátorem nového přístupu k poradenství na základě získávání informací přímo od klientů.

Portnerová (2009) dále k tomuto přístupu dodává: *„Každého člověka musíme brát vážně s jeho zcela vlastním charakterem a způsobem projevu, i když nám může být zpočátku nesrozumitelný. Pro něj má smysl, a to je třeba respektovat. Ne vždy se nám podaří tento smysl nalézt. Musíme zkrátka žít s tím, že se nám často nepodaří proniknout za tlustou zeď a porozumět světu člověka s mentálním postižením nebo člověka zmateného a starého. Ale vědomí, že jeho chování má pro něj smysl, přestože pro nás zůstává ve skrytosti, implikuje postoj, který má sám o sobě pozitivní účinky“.* (Portnerová, 2009, s. 22)

Podle Portnerové (2009) a Kratochvíla (2006) je přístup zaměřený na osobu, stejně jako terapie zaměřená na osobu, spojením:

- **empatie** (porozumění vcítěním)
- **úcty k osobnosti** (akceptace bez hodnocení)
- **a kongruence** (opravdovost).

Uplatnění Rogersovského přístupu v poradenství mohou využít různé pomáhající profese. Drapela (2008) uvádí hlavní výhody, které mohou být spatřovány zejména v:

- **optimistickém pohledu na lidskou povahu**
- **zaměření na vnitřní svět klienta** (Rogersův tzv. vnitřní vztažný rámec)
- **významu sebepojetí pro osobnostní přizpůsobení**
- **pojetí vrozených aktualizčních tendencí každého člověka**
- **Rogersovské teorii sebepojetí.**

1.3.3 Případová práce jako nejčastěji uplatňovaný přístup k lidem s mentálním postižením

Mezi nejrozšířenější přístup nejen k lidem s mentálním postižením, ale obecně v praxi sociální práce, patří případová práce. Největším pozitivem tohoto přístupu je především individuální přístup k člověku s využitím jeho vlastních sil a možností. Další výhody jmenuje Havránková (2008) níže.

Havránková (2008) charakterizuje případovou práci jako **pochopení jedince** a jeho sociálního prostředí. Jedním z nejvýznamnějších úkolů případové práce je **zprostředkování potřebné služby**. Úkolem případového pracovníka je zabývat se složitými problémy klienta v celé jejich šíři. Havránková dále uvádí, že: „*Jedinec má schopnost řídit své kroky, je schopen se rozhodovat, má potenciál určovat své cíle i jich dosahovat. Případová sociální práce staví na síle člověka. To v praxi znamená, že pokud jsme definovali problém, povzbuzujeme jedince k odvaze a k sebedůvěře, pomáháme mu prozkoumávat dostupné zdroje, mobilizovat síly a vyhodnocovat možnosti, které se před ním otvírají*“.
(Matoušek a kol., 2008, s. 68)

Případová práce neboli **case management** je podle Matouška (2008) proces zahrnující:

- **sociální studii** (fáze prozkoumávání a sestavení anamnézy)
- **vyšetření** (vymezení problému a stanovení pracovní hypotézy)
- **intervenci** (terapie spočívající v rozhovorech a ve vzájemném vztahu)
- **ukončení** (závěrečná fáze případové práce s možností zůstat s klientem v kontaktu pro případ krize).

Matoušek (2008) k případové práci dále uvádí **postup při plánování práce s klientem** zahrnující sérii kroků jako např.:

- identifikace vhodného klienta
- zhodnocení jeho potřeb
- stanovení cílů
- plán intervence nebo plán péče
- realizace plánu
- napojení klienta na adekvátní zdroje (sociální služby...)
- souhrn a hodnocení výsledku intervence nebo plánu.

Speciální důraz se při vedení případové práce klade na kvalitu **komunikace** mezi klientem a sociálním pracovníkem, přičemž za nejvhodnější techniky a způsoby komunikace je považován např. obyčejný rozhovor, technika aktivního naslouchání, kladení otevřených otázek, Rogersovský rozhovor a další. Neoddělitelnou součástí by mělo být také vnímání **neverbálních projevů**, které mohou vypovědět něco, co nebylo řečeno verbálně, a také mohou lépe a jasněji dokreslit celou situaci a sdělení klienta. Je to další možnost, jak klientovi lépe porozumět. (Havránková, in Matoušek a kol., 2008, s. 79, Kratochvíl, 2006)

Nakonec Havránková (2008) shrnuje smysl případové práce takto: „*Sociální případová práce je propracovaná metoda pomáhající lidem, aby si pomohli sami. Ani nejodpovědnější a nejangažovanější sociální pracovník nikdy nedělá pro klienta to, co klient může pro sebe udělat sám. Případová práce má začínat tam, kde se klient právě nachází, akceptovat klienta takového, jaký je, a*

snažit se do starých problémů vnášet nové porozumění, nabízet jiný úhel pohledu, novou perspektivu“. (Havránková, in Matoušek a kol., 2008, s. 80)

1.3.4 Terapeutické a jiné specializované postupy při práci s lidmi s mentálním postižením

Podle Valenty (2011) lze do terapeutických a jiných specializovaných postupů zařadit širokou škálu aktivit, jako např.:

- **zooterapeutickou intervenci** (canisterapie, hipoterapie)
- **činnostní a pracovní terapii** (ergoterapie)
- **terapii hrou**
- **psychomotorickou terapii**
- **expresivní a múzickou terapii** (arteterapie, muzikoterapie, dramaterapie, psychodrama, choreoterapie, psychobalet, biblioterapie, poetoterapie a další)
- **specializované přístupy** jako je např. orofaciální regulační terapie (ORT), bazální stimulace, TEACCH, FIE (Feuersteinova metoda instrumentálního obohacování) a Son-Rise programy pro klienty s autismem.

Mezi často využívané a oblíbené techniky při práci s dětmi i dospělými s mentálním postižením patří např. canisterapie nebo hipoterapie, ergoterapie, arteterapie a další. Mezi další méně časté patří např. bazální stimulace. Podle Institutu bazální stimulace (IBS) se jedná o „komunikační, interakční a vývoj podporující stimulační koncept, který se orientuje na všechny oblasti lidských potřeb“.

(www.bazalni-stimulace.cz)

Bazální stimulace je významná především v tom, že podporuje nebo aktivuje zachovalé schopnosti klienta, zaujímá individuální přístup a respektuje potřeby klienta, a zapojuje nejbližší rodinu klienta. Provádí se za pomoci rehabilitačních technik. Výrazně ovlivňuje kvalitu života např. u lidí s mentálním postižením, u lidí po úrazu mozku, u lidí s demencí, u předčasně narozených dětí...

Metoda TEACCH se využívá spíše pro vzdělávání dětí s autismem.

Metoda FIE se využívá nejen při práci s dětmi, ale i dospělými, kteří mají problémy v oblasti poznávacích funkcí.

1.3.5 Práce s těžce mentálně postiženými lidmi

Jak již bylo zmíněno výše, vzdělávání i práce s lidmi s těžkým mentálním postižením je zvláště náročná a vyžaduje trpělivost a pevnou vůli ze strany pracovníka, ale i klienta a jeho rodiny. Psychická a často i fyzická náročnost práce s touto skupinou lidí by ale neměla být překážkou v jejím praktikování a měla by být samozřejmostí, ne pouze výjimečnou praxí. Mnoho lidí tak zbytečně pouze přežívá bez podnětů a aktivit, které by rozvíjely jejich schopnosti a naplnily pozitivně jejich čas trávený v určitém zařízení. Z předchozího textu vyplývá, že pokud jsou zvoleny vhodné přístupy práce, výsledky jsou viditelné a život člověka s těžkou formou mentálního postižení se stává celkově lepším a kvalitnějším.

Podle Švarcová (2006) upozorňuje, že nelze péči o těžce mentálně postižené zredukovat pouze na tělesnou péči (hygiena, strava...), ale je žádoucí zabývat se také otázkou vzdělávání a celkové, především psychické stimulace, bez které se mentální retardace prohlubuje.

Švarcová (2006) k tomu dále dodává: „*Postižený člověk v tomto stadiu je schopen navazovat dialog s okolím, případně projevit své city pouze prostřednictvím pohybu. Psychomotorika je celostním obrazem jeho činnosti. U těchto postižených však nelze spoléhat na spontánní rozvoj psychomotoriky, rozvoj hybnosti je u nich nezbytné co nejdříve cíleně stimulovat různými metodami, které se ve svém souhrnu označují jako metody rehabilitace*“.

(Švarcová, 2006, s. 124)

Podle Švarcové (2006) by měly být přístupy a formy práce s lidmi s těžkým mentálním postižením **modernizovány**, přizpůsobovány jejich individuálním potřebám a využívány **na základě nových poznatků** z lékařských, psychologických a pedagogických věd. S tímto tvrzením nelze jinak, než souhlasit. Obecně platí, že práce s lidmi vyžaduje neustále studium nových informací, metod práce, inovací či postřehy ze souvisejících oborů a inspiraci ze zahraničních modelů.

Mezi **novější formy práce** s lidmi s těžkým mentálním postižením podle Švarcové (2006) patří např.:

- tzv. *Snoezelen* (uvolňující smyslová terapie)
- *nebo psychorelaxační pokoj* (speciální prostředí plné světla, barev, zvuků a fantazie).

Obě metody pracují na principu relaxace za pomoci speciálně vytvořených místností, které mají navodit pocity uvolnění. Jedná se tedy o smyslové terapie, které stimulují vnímání a prožívání lidí s těžkým mentálním postižením. (www.dobromysl.cz)

Tuto kapitolu uzavírá citát, který vystihuje základní princip práce s lidmi s mentálním postižením, a nejen s nimi, ale obecně by měl být tento základní princip nebo přístup aplikován v životě každého z nás, protože právě **mezilidský kontakt** se může stát hlavní hybnou silou v procesu pomáhání v kterékoliv profesi, i v běžném životě.

„*Nejvyšší zásadou při všech činnostech je navázat a udržet mezilidský kontakt s těžce postiženým člověkem. Ten nelze nahradit žádnými aparaturami, předměty ani nejdokonalejším technickým vybavením*“.

(Švarcová, 2006, s. 131)

1.3.6 Typy sociálních služeb určených pro lidi se zdravotním postižením

V dnešní době už je poměrně široká nabídka služeb pro lidi se zdravotním postižením a přístupy práce s touto cílovou skupinou mají tendence stále své služby a metody práce zkvalitňovat a obohacovat o nové postřehy a informace ze svého a také z jiných příbuzných oborů. Sociální služby jsou prioritně určeny lidem se zdravotním postižením, ale i jejich rodinám. Důležitou roli také hrají sociální služby v začleňování těchto lidí do společnosti s cílem pozitivně ovlivnit jejich život. Lidem se zdravotním postižením by měl být také věnován zájem ze strany společnosti, respektive v jejich angažovanosti v začleňování těchto lidí tak, aby se jim společně lépe žilo, a aby lidé se zdravotním postižením díky jejich podpoře a otevřenosti měli možnost žít běžným životem.

*„V moderně pojatých sociálních službách člověk s mentálním postižením přestává být pasivním příjemcem péče a stává se **aktivním partnerem** v procesu plánování a poskytování služby. Sociální služba podporuje jeho samostatnost, rozvoj vlastních schopností a kompetencí. Důraz je kladen na začlenění do běžného života, na vytvoření životních podmínek, které jsou srovnatelné s životními podmínkami lidí bez postižení“.* (Sobek a kol., 2007, s. 65)

Podle zákona o sociálních službách (108/2006 Sb.) a Matouška (2007) jsou lidem s mentálním postižením určeny především tyto služby:

- *osobní asistence*
- *pečovatelská služba*
- *odlehčovací služby (spíše pro rodiny lidí se zdravotním postižením nebo jiné pečující osoby)*
- *chráněné bydlení*
- *podpora samostatného bydlení*
- *denní a týdenní stacionáře*
- *centra denních služeb*
- *průvodcovské a předčitatelské služby*
- *sociálně terapeutické dílny*
- *sociálně aktivizační služby (např. podporované zaměstnávání)*
- *sociální rehabilitace*
- *sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče*
- *domovy pro osoby se zdravotním postižením*
- *domovy se zvláštním režimem.*

1.3.7 Role sociálního pracovníka

Osobnost sociálního pracovníka a jeho přístup a postoj ke svému zaměstnání je důležitým prvkem v procesu pomáhání a může velmi ovlivnit (pozitivně i negativně) průběh a výsledky práce s klientem. Srozumitelnost pracovní náplně, včetně vymezení kompetentnosti a odpovědnosti pracovníka vůči své pracovní činnosti, jeho již zmíněný přístup ke své profesi, motivace či způsob sebereflexe je zjednodušeným obsahem pracovní role zaměstnance. Pojetí této role má (ze strany zaměstnance i jeho zaměstnavatele), podle mého mínění, zásadní vliv na průběh a charakter pracovní činnosti a výkonu zaměstnance a odvíjí se od ní mnoho dalších faktorů, které přímo ovlivňují proces práce s klientem a celkový postoj k profesi.

Role sociálního pracovníka vychází podle Michalíka (2011) z hodnot samotné profese, z etického kodexu dané profese a z práv a povinností mezi pracovníkem a zaměstnavatelem, stejně jako z hodnot, kompetencí, motivace, postojů a celkové osobnostní struktury pracovníka (*sociopsychická výbava*). Podle Matouška (2008) jsou schopnost vcítění se do situace klienta, vnímání skryté stránky jeho problému a podporování klienta v konstruktivních řešeních, klíčovými charakteristikami role sociálního pracovníka.

Sociální práce, stejně jako ostatní pomáhající profese, má svá **specifika**, na kterých stojí základy pro charakteristiku role pracovníka v pomáhající profesi. Jsou jimi podle Michalíka (2011) např.:

- požadavky na speciální či specializované vzdělávání
- zaměření na individuální potřeby jedince
- důležitost role praxe a dalšího vzdělávání
- speciální požadavky na strukturu osobnosti pracovníka
- vyšší riziko syndromu vyhoření
- využívání etických norem
- specifické komunikační schopnosti a další.

Nečasová (2008) uvádí příklad katolického kněze Felixe Biesteka, jež formuloval koncem 50. let 20. století sedm principů, které používal jako principy pro efektivní práci. Tyto principy jsou dnes využívány také v sociální práci jako **principy etické**. Jedná se o:

- individualizaci
- vyjadřování pocitů
- empatii
- akceptaci
- nehodnotící postoj pracovníka
- sebeurčení
- diskrétnost.

Dále Nečasová (2008) uvádí, že role sociálního pracovníka ohraničuje také rámec **práv a povinností** definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy.

K právům a povinnostem sociálního pracovníka Nečasová (2008) dodává, že: „V ideálním případě se práva a povinnosti, která patří k roli sociálního pracovníka, vzájemně doplňují. V praxi však mnohdy dochází k jejich konfliktu a potom je třeba dát něčemu přednost. V této souvislosti se často zmiňuje rozdíl mezi defenzivní a reflexivní praxí“. (Nečasová, in Matoušek a kol., 2008, s. 44)

Defenzivní praxe je podle Nečasové (2008) charakterizována jednáním sociálního pracovníka podle předpisů a plněním svých povinností, které jsou definovány zaměstnavatelem a zákonem. Tyto postupy ho na jedné straně omezují, a na druhé chrání před vlastní odpovědností.

Nečasová (2008) uvádí, že sociální pracovník, který je schopen **reflektovat praxi**, dokáže identifikovat etická dilemata a rozpozná proces vzniku těchto dilemat. Snaží se o integraci znalostí, hodnot a dovedností, které využívá v praxi. Je tedy autonomní osobností, která je schopna nést morální odpovědnost za své rozhodnutí a jednání.

Je tedy zřejmé, že sociální pracovník by měl být po všech stránkách flexibilní a kreativní, ale zároveň by neměl svým jednáním poškozovat účel a smysl poslání služby, pro kterou pracuje. Měl by ctít hodnoty své profese společně se svými osobními.

*„Pro pomáhající profese je typické zaměření na potřeby klienta, a předpokládá se vysoká míra empatie a vstřícnosti vůči klientovi. Stále se ovšem jedná o povolání, která disponují vnitřní strukturou složitých formálních, organizačních a personálních pravidel. V některých případech se může **dynamická**-na potřeby klienta zaměřená část dané profese-dostávat do konfliktu se **statickou**-na potřeby profese zaměřenou složkou jejich činnosti. K řešení tohoto rozporu mají jednotlivé profese systém vnitřních pravidel. Právě ve vnitřních pravidlech jednotlivých profesí jsou řešeny situace, v nichž dochází k naznačenému konfliktu mezi statickou a dynamickou složkou jejich existence“.* (Michalík, 2011, s. 19)

Michalík (2011) dále upozorňuje na fakt, že by pracovníci působící v pomáhajících profesích, stejně jako studenti připravující se na tuto pozici, měli **vědět o úskalích obou krajních přístupů** tak, aby zvládali svou roli. Je důležité si tyto rizika průběžně připomínat a **kriticky reflektovat svou vlastní roli v profesi**. Každý pracovník těchto profesí by měl umět **zhodnotit vlastní přínos pro profesi a pro klienty služby**. V případě potřeby jsou dnes běžné různé systémy supervizních, koučinkových nebo relaxačních aktivit.

V pomáhajících profesích se také mohou objevit pracovní postupy ze strany pracovníka, které velmi negativně ovlivňují spolupráci s klientem a mohou mít v krajním případě až patologickou formu. Jedná se o postupy, které manipulují s klientem, pracují s jeho bezmocí a strachem nebo demonstrují pracovníkovu nadřazenost. Příčinou nejčastěji bývá narušená osobnostní struktura pracovníka, jeho psychické i fyzické vyčerpání nebo celková demotivace v profesi či nejasná pracovní role a špatná organizace a komunikace v týmu. Příčin může být mnoho, ale důsledkem je téměř vždy narušení celého procesu a smyslu práce s klientem. Klient se tak může cítit ještě více bezmocně, může pociťovat strach a nedůvěru okolí. Jeho sebevědomí a zbytek sil se mohou snížit na minimum a

zablokovat tak řešení klientova problému. Jakýkoliv nátlak či manipulace ze strany pomáhajícího je signálem jeho neprofesionality.

Michalík (2011) vymezuje **krajní typové postoje**, které se mohou vyskytovat v pomáhajících profesích. Jedná se o:

- **altruistický přístup** k životu (uspokojení z pomáhání)
- **realistický přístup** (vyhodnocení osobnostních možností, profesních požadavků a charakteristiky na trhu práce)
- **mocensko-manipulativní zaměření** (uspokojení z ovládání a ovlivňování lidí i situací).

Mocensko-manipulativním přístupem v pomáhajících profesích se zabývá i A. G. Craig ve své knize *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Craig (2007) vysvětluje, že: „*To, proč se sociální pracovník rozhoduje pro své těžké a zodpovědné povolání, má nejrůznější psychologické příčiny a u každého je tomu jinak. V životních příbězích hrají velkou roli náhody. Lze však najít určité, všem sociálním pracovníkům společné důvody, proč se někdo chce zabývat sociální prací a také v tomto povolání vytrvá. Nemám zde na mysli pracovníky, kteří svou profesi vykonávají v cynicky lhostejném duchu jen jako živobytí. Pro ně ostatně není problém moci ani nijak zvláště akutní. Jde především o horlivé, nadšené, až po samé meze se angažující sociální pracovníky, kteří něco pro své klienty chtějí vykonat a kteří opakovaně propadají mocenskému stínu. Lhostejný sociální pracovník většinou formálně vykonává své povinnosti a není zasažen ani pozitivní, ani negativní stránkou své činnosti*“.

(Craig, 2007, s. 19)

Klíčovým prvkem v pomáhajících profesích je **lidský vztah** mezi pracovníkem a klientem, který může určovat směr a cíl celého procesu pomáhání. Lidský vztah v sociální práci můžeme chápat jako „*léčebný*“ prvek při práci s klientem. Domnívám se, že pokud není vztah mezi klientem a pracovníkem vhodně a přirozeně navázán, je narušen celý proces pomáhání a tím celkově ztrácí smysl a účel služby na své kvalitě.

Podle Kopřivy (2006) klienti očekávají v ideálním případě od pomáhajících pracovníků tyto vlastnosti a schopnosti:

- **náklonnost**
- **trpělivost**
- **vcítění**
- **a odbornost.**

Kopřiva (2006) k tomu dále dodává: „*Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí*“.

(Kopřiva, 2006, s. 15)

S rolí sociálního pracovníka také velmi úzce souvisí jeho profesní **kompetence**. Matoušek (2008) charakterizuje kompetence sociálního pracovníka jako „*funkcionální projev dobře zvládané a*

uznávané profesionální role, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“. (Matoušek, 2008, s. 84)

Havrdová (1999) jednoduše charakterizuje **kompetentního sociálního pracovníka** takto: „Kompetentní sociální pracovník je v našem pojetí ten, kdo je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci jednak jako absolvent odborného vzdělání, jednak jako člen sociální organizace a ten, kdo je schopen ve svém povolání jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí“. (Havrdová, 1999, s. 42)

Havrdová (1999) spolu s týmem spolupracovníků zkonstruovala soustavu šesti **základních kompetencí** sociálního pracovníka. Jsou jimi následující schopnosti a dovednosti:

- *rozvíjet účinnou komunikaci*
- *orientovat se a plánovat postup*
- *podporovat a pomáhat k soběstačnosti*
- *zasahovat a poskytovat služby*
- *přispívat k práci organizace*
- *odborně růst.*

Dále k tomu Havrdová (1999) dodává, že: „Důležitým znakem profesionality je také vědět **co dělám a proč to dělám**. A to je hlavním posláním této soustavy kompetencí“. (Havrdová, 1999, s. 48)

Matoušek (2008) tuto soustavu kompetencí rozšiřuje za pomoci definice kompetence sociálního pracovníka podle *Americké rady pro vzdělávání v sociální práci*. Jedná se např. o:

- *uplatňování kritického myšlení v práci*
- *práci v souladu s profesními etickými principy*
- *profesionální využívání vlastní osobnosti*
- *porozumění různým formám utlačování*
- *znalost historie oboru*
- *uplatňování potřebné znalosti v práci s cílovými skupinami a problémy*
- *porozumění interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy*
- *umění analyzovat vliv sociální politiky na život klientů a umět sociální politiku ovlivňovat*
- *umění hodnotit výsledky výzkumu a navrhnout výzkumnou studii*
- *schopnost hodnotit vlastní činnost a činnost kolegů*
- *schopnost komunikovat s klienty, kolegy a veřejností*
- *umění poskytovat supervizi*

- *schopnost pracovat ve struktuře organizace a umět v ní prosazovat nutné změny.*

Drapela (2008) uvádí, že podle **psychoterapeutického hlediska** Eriksonovy teorie, je kompetence ctností, která vzniká v procesu vývoje dítěte, a to konkrétně ve čtvrtém stadiu, které nazývá *snaživost proti méněcennosti*. Osm stádií vývoje osobnosti podle Eriksona obsahuje osm psychologických krizí, které mají dvě konfliktní strany, možnosti růstu a prvky ohrožení.

Čtvrté vývojové stadium-**snaživost proti méněcennosti**-podle Eriksona popisuje Drapela (2008) takto: „Dítě nyní přechází od hry k produktivnějším činnostem, které vyžadují dovednosti a správné užívání nástrojů. Úspěch vyvolává v dítěti radost, neúspěch pocit méněcennosti, a to i v případě, že úkol byl pro věkovou úroveň dítěte příliš obtížný. Ctností tohoto stadia je kompetence-krok ve směru zralého úkolového zaměření“. (Drapela, 2008, s. 70)

V závěru této kapitoly by mělo zaznít, že role sociálního pracovníka velmi úzce souvisí právě s jeho osobností, a proto se domnívám, že osobnost sociálního pracovníka je tzv. hybnou silou v procesu pomáhání a měli bychom tedy dbát nejen na kvalitu vzdělání sociálních pracovníků, ale také na celkový rozsah schopností, dovedností a zkušeností sociálních pracovníků, kteří svým přístupem ovlivňují samotnou práci s klienty.

1.4. Profesiografie

Profesiografie je, jednoduše řečeno, metoda, která zkoumá pracovní pozici a pracovníka ve vzájemném působení. Výsledkem profesiografického zkoumání je tzv. profesiogram, tedy hloubkový popis pracovní pozice, včetně např. psychických i fyzických požadavků na samotného pracovníka. Pro účely této práce byly sestaveny dva profesiogramy rozdílných pracovních pozic, a z tohoto důvodu je do teoretické části zahrnuta kapitola o metodě profesiografie. Níže jsou uvedeny charakteristiky pro lepší pochopení a seznámení se s touto, ne tolik častou, metodou.

*„Profesiografie vznikla původně jako jedna z metod **psychologie práce** a čerpala především z poznatků sociální psychologie a psychologie osobnosti. Tyto poznatky jsou významné pro ilustraci postavení jedince v organizaci, pro požadavky na jeho profesní výkon, lidský a profesní profil, ale také pro odpovídající výstavbu organizační struktury příslušné organizace a vzájemnou interakci mezi jedincem a organizací“.* (Vronský, 2012, s. 21)

Podle Vronského (2012) lze dále **definovat profesiografii** jako „metodu zabývající se tradičně rozbořem jednotlivých profesí, pracovních míst a pracovních funkcí, tj. metodu pro získávání systematických poznatků s komplexem poznatků z oblasti psychologie, sociologie, pedagogiky, fyziologie i ekonomie. Vlastní realizace šetření je pak prováděna v součinnosti s pracovníky s řídicími pravomocemi podle předem připravených klasifikačních hledisek a kritérií shrnovaných zpravidla následně do dokumentů s názvem profesiografická schémata“. (Vronský, 2012, s. 41)

Základní struktura popisu pracovní pozice se podle Vronského (2012) skládá z:

- **popisu pracovního místa**

(popis pracovních činností, popis požadavků na profesní a lidské kompetence osoby vykonávající určitou pracovní funkci)

- **popisu pracovní funkce**

(organizační zařazení, pracovní činnosti, standardy výkonnosti profese, odpovědnost, pracovní kompetence, pracovní podmínky, technologické a strojové vybavení)

- **popisu profilu pracovníka**

(vzdělání, pracovní zkušenosti, osobnostní kompetence, psychické a fyzické vlastnosti, požadavky na další profesní rozvoj a vzdělávání)

Tato základní struktura je v podstatě i zjednodušenou kostrou pro sestavování profesigramu.

Metoda profesigramu umožňuje podle Vronského (2012) „modelovat, auditovat, kontrolovat a analyzovat pracovní funkci v kontextu jejího organizačního začlenění, úkolů, komunikačních vazeb, profesních kompetencí, odpovědností a podmínek pro její výkon včetně jejího personálního obsazení a požadavků na profesní profil pracovníka a jeho profesní a lidské kompetence. Jde tedy o jakousi inventuru úkolů, vazeb, odpovědností a podmínek spojených s pracovní funkcí a vzájemných vazeb mezi pracovními funkcemi v kontextu celé organizace“. (Vronský, 2012, s. 19)

Při všech činnostech jsou základní determinantou výkonu pracovníka jeho **osobní předpoklady**, tedy lidský a profesní profil, který Vronský (2012) definuje jako:

- tělesné a duševní schopnosti pro práci
- odborná připravenost
- morálně-charakterový profil
- zájmové zaměření a pracovní motivace
- zdravotní stav
- věk a pohlaví.

Zde se tedy opět potvrzuje důležitost pracovníkovi osobnosti jakožto hlavního nástroje jeho pracovní činnosti.

Osobnost člověka spolu s jeho pracovními zkušenostmi, profesní kompetentností, sociálními kompetencemi a morálně volnými vlastnostmi, lze rozdělit podle Vronského (2012) na:

- **odbornou způsobilost** (vzdělání, profesní kompetence, pracovní zkušenosti)

- **výkonovou způsobilost** (adaptabilita na zvýšený výkon, pracovní zátěž, stres a změny pracovních podmínek)
- **sociální způsobilost** (schopnost kooperovat, komunikovat, ovlivňovat, řídit)
- **osobnostní způsobilost** (schopnost motivace, morálně volní vlastnosti, individualita).

1.4.1 *Metody profesiografie*

Mezi profesiografické metody zkoumání podle Vronského (2012) a Růžičky (1978) patří především:

- volný popis pracovní funkce
- volný popis pracovní funkce z pohledu příbuzných nebo spolupracujících pracovních funkcí (pohled na pracovní funkce zvenčí)
- snímek pracovního dne
- analýza kritických událostí
- dotazníková metoda
- metoda rozhovoru.

Vronský (2012) uvádí, že pokud se profesiografie stane součástí metod řízení organizace a jejích lidských zdrojů, potom lze **okruhy šetření** propojit s **metodami zjišťování dat**. Jedná se o:

- *metody rozboru spotřeby času*, a to pro jednotlivé pracovní úkony, časový snímek směny, ale také pro diagnostikování využití nástrojů, strojů a zařízení
- *metody rozboru pracovních postupů*, způsobů provádění práce, kooperace, komunikačních vazeb i toků materiálů
- *metody stanovení norem na jednotlivé pracovní úkony* a činnosti v návaznosti na stanovení technologických a pracovních postupů
- *metody pro stanovení technologického, prostorového a ergonomického uspořádání pracovišť*
- *metody hodnocení zátěže vyvolané prací a pracovním prostředím*, stanovení pracovního rytmu a odpočinku
- *metody plánování počtu pracovníků* v návaznosti na technologické postupy, množství produkce a časovou náročnost produkce nebo poskytování služeb
- *metody hodnocení pracovní způsobilosti* pro výkon v jednotlivých pracovních funkcích a místech, náročnosti přípravy v souvislosti s výkonem pracovní funkce a adaptace na ni, včetně stanovení kritérií pro výběr pracovníků
- *metody hodnocení pracovního výkonu* a způsobů odměňování za něj
- *metody sociální analýzy* pro sledování sociálního klimatu a firemní kultury v organizaci.

1.4.2 Profesiogram

Výstupem profesiografického výzkumu je **profesiogram**. Je jakousi mapou povolání, podává ucelený pohled na pracovní pozici společně s požadavky a nároky této pozice.

Vronský (2012) definuje profesiogram jako „**profil pracovní funkce**, který musí jasně deklarovat požadavky na pracovní i osobnostní kompetence zaměstnance, na jeho organizační začlenění, aby se předešlo špatné volbě nového zaměstnance, popř. jeho přílišnému zatěžování nad únosnou mez, anebo jeho výběru bez výraznějšího souladu s potřebami organizace a bez souladu s jejími cíli a vizí“. (Vronský, 2012, s. 18)

Vzniklé profesiogramy můžeme rozdělit podle Vronského (2012) na dvě fáze:

- **analytickou** (analýza pracovní funkce a s ní spojený výčet činností)
- **a klasifikační** (sopsis požadavků na pracovní funkci).

Vronský (2012) dále dělí profesiogramy na dvě základní části:

- **obecnou** (to, co člověk v profesi činí)
- **a speciální** (vymezení požadavků na somatické a psychické funkce člověka).

Základní struktura profesiogramu, která je použita jako výchozí schéma pro sestavení obou profesiogramů v této bakalářské práci, je podle Vronského (2012) sestavena ze tří pilířů. Jedná se o:

1. Pracovní místo

- *technologie*
- *pracovní činnosti*
- *organizační začlenění*
- *profesní kompetence*
- *komunikační vazby pro rozvoj*
- *standards kvality*
- *kontrola...*

2. Pracovní funkce

- *úkoly*
- *zodpovědnost*
- *pracovní kompetence*
- *odměňování...*

3. Pracovník

- *vzdělání*
- *pracovní zkušenosti*
- *potenciál...*

Profesiogram tedy detailně charakterizuje nejen pracovní pozici, ale také vyjmenovává výčet požadavků na pracovníka v této pracovní pozici. Nejde tedy jen o popis pracovního místa, ale stejně důležitou součástí profesiogramu je i právě osobnostní profil pracovníka. Zde se dostáváme opět k faktu, že osobnost člověka hraje velmi důležitou roli v práci s lidmi, ať už se jedná např. o činnost v pracovním kolektivu nebo o práci pro klienty či jiné skupiny lidí.

Na závěr této kapitoly vysvětluje Vronský (2012) možnosti využití, účel a přínos profesiogramů v práci s lidmi.

*„Výsledný, přesně koncipovaný profesiogram je **personalistickým dokumentem** určeným ke každodennímu využití v praxi. Flexibilita jeho využití ke zjišťování potřebných skutečností a kombinovatelnost zjišťovaných, resp. popisovaných parametrů, z něj dělá, a z profesiografie také, univerzální nástroj řízení, vedení lidí a personální práce jako takové, navíc umocněný schopností přinášet informace z obou stran interakce v pracovním procesu, ze strany zaměstnance a jeho podmínek pro výkon pracovní funkce a také ze strany organizace a její schopnosti připravit výrobní proces a vazby v organizaci s tím související a týkající se práce s lidmi“. (Vronský, 2012, s. 45)*

1.5. Společnost Fosa, o.p.s.

Praktická část této bakalářské práce zkoumá dvě pracovní pozice ve společnosti Fosa, o.p.s., která pracuje s cílovou skupinou dospělých lidí s mentálním postižením a podporuje tyto lidi v získávání větší samostatnosti v jejich životě, a tím tedy napomáhá i snazší integraci těchto lidí do společnosti. Z důvodu výzkumu ve společnosti Fosa, o.p.s. pro potřeby této práce, považuji za vhodné stručně představit společnost, včetně jejího poslání a nabízených služeb.

Společnost Fosa, o.p.s. vznikla v roce 2010 se záměrem zajistit udržitelnost a stabilitu veřejně prospěšných služeb poskytovaných původně občanskými sdruženími Formika, o. s. a Podpora samostatnosti Osa, a to vzájemným obohacením, vypěstovanou kulturou, respektovanými hodnotami, získanými zkušenostmi a dobrou praxí. Obě zmíněná sdružení působila v oblasti sociálních služeb pro lidi se zdravotním (zejména mentálním) postižením od roku 2003.

Posláním společnosti Fosa, o.p.s. (www.fosaops.org) je usilovat o začlenění lidí se znevýhodněním zejména v důsledku zdravotního postižení do společnosti, o dosažení maximální možné míry jejich soběstačnosti a o to, aby kvalita jejich života odpovídala kvalitě života lidí bez tohoto znevýhodnění.

Své poslání naplňuje Fosa, o.p.s., těmito činnostmi:

- *Podporované zaměstnávání Formika*
- *Podpora samostatnosti Osa*
- *Osobní asistence Osa*
- *Dobrovolnický program společnosti Fosa*
- *Vzdělávací program společnosti Fosa.*

Podporované zaměstnávání Formika je v registru poskytovatelů sociálních služeb vedeno jako sociální rehabilitace. Může být poskytováno až 37 lidem ve věku 18-65 let. Tato služba je bezplatná a stejně jako další níže uvedené služby je poskytována v Praze a blízkém okolí.

Podpora samostatnosti Osa je službou sociální rehabilitace. Kapacita služby je 34 uživatelů ve věku 18-64 let. Tato služba je také bezplatná.

Osobní asistence Osa je službou osobní asistence, která poskytuje tuto službu lidem od 16 let. Kapacita služby je 45 uživatelů. Služba je hrazená (90 Kč za hodinu).

Každá ze služeb má svá specifika i jiné metody práce. Společným jmenovatelem všech služeb je poskytnutí lidem se zdravotním, zejména mentálním postižením, co nejvyšší možnou míru podpory v jejich cestě za samostatnějším a kvalitnějším životem ve společnosti.

Více o sociálních službách ve společnosti Fosa, o.p.s., na webových stránkách (www.fosaops.org), kde jsou podrobně rozepsány podmínky, cíle a principy všech uvedených služeb, včetně aktuálních novinek jako např. volná pracovní místa či přehled kulturních a jiných akcí.

2. Praktická část

Výzkumná neboli praktická část této práce seznamuje s vybranými metodami, jejichž výsledné informace byly použity pro sestavení profesiogramů konzultanta a osobního asistenta ve společnosti Fosa, o.p.s. Dále se tato část práce zabývá analýzou a vyhodnocením výsledků z každé použité metody a podává případné návrhy či doporučení pro zlepšení praxe obou profesí. Na základě sběru a třídění informací z použitých metod jsou sestaveny dva profesiogramy pro profese konzultanta a osobního asistenta. Tyto profesiogramy jsou v závěru práce porovnány, včetně návrhů či doporučení na případné zlepšení praxe obou profesí.

2. 1. Cíle výzkumu

Mezi hlavní cíle výzkumu patří především získání co nejobsáhlejšího množství informací na základě využitých metod, které mají sloužit k sestavení profilu pro pracovní pozice konzultanta a osobního asistenta. Konečným výsledkem je vytvoření dvou profesiogramů odlišných pracovních pozic v jedné organizaci.

2. 2. Stanovení výzkumných otázek

V této práci jsou vzneseny dvě výzkumné otázky, na které by měl umět výzkum odpovědět. Vyhodnocení těchto otázek je uvedeno na konci kapitoly 2. 7. (Výsledky výzkumu a shrnutí).

Výzkumná otázka č. 1:

Co lze označit jako klíčový a základní prvek, který definuje povahu pracovního výkonu a náplně pracovní činnosti konzultanta a osobního asistenta ve společnosti Fosa, o.p.s.?

Výzkumná otázka č. 2:

Jak lze definovat charakter podpory a motivace pracovníků v profesi konzultanta a osobního asistenta ze strany společnosti Fosa, o.p.s. tak, aby bylo dosaženo co nejmenší možné míry negativního dopadu pracovního stresu na zaměstnance v této profesi?

2. 3. Popis zkoumaného vzorku

Výzkum byl realizován ve společnosti Fosa, o.p.s., se sídlem v Praze 4, ulice Filipova 2013/3. Profesiogramy osobního asistenta a konzultanta vycházejí přímo z pracovních pozic pro tuto organizaci, která poskytuje sociální služby dospělým lidem s mentálním postižením v Praze a blízkém okolí. Cílem bylo získání a následné třídění informací a poznatků pro konstrukci dvou profesiogramů. Analýza dokumentů probíhala samostatně v kanceláři společnosti Fosa, o.p.s. za souhlasu vedoucí služby sociální rehabilitace a osobní asistence. Průzkum metodou časového snímku dne probíhal v terénu a v prostorách společnosti Fosa, o.p.s. taktéž za souhlasu vedoucích služeb, ale také zaměstnanců a klientů, se kterými se v praxi pracovalo. Metoda rozhovorů byla rovněž předem domluvena s vedoucími obou služeb a zaměstnanci, kteří byly dotazováni. Rozhovory probíhaly

většinou v kanceláři společnosti Fosa, o.p.s. Do výzkumu byli zapojeni výhradně zaměstnanci společnosti Fosa, o.p.s., nikoliv klienti či zaměstnanci jiné organizace poskytující sociální služby.

2. 4. Aplikované metody

Sběr informací pro konstrukci profesiogramů, vyhodnocení výsledků z výzkumu a následné hledání odpovědí na stanovené výzkumné otázky se realizovalo pomocí tří kvalitativních metod (Hendl, 2005, Vronský, 2012), které byly vhodně zvoleny tak, aby co nejlépe vypovídaly o pracovní náplni obou profesí, včetně nároků na samotné zaměstnance. Jedná se o tyto metody:

- *analýza dokumentů společnosti Fosa, o.p.s.*
- *metoda časového snímku dne pro profesi konzultanta a osobního asistenta*
- *metoda polostrukturovaného dotazování zaměstnanců (rozhovory).*

Všechny tři jmenované metody mají být zdrojem co nejobšáhlejších a co možná nejkvalitnějších informací, které jsou dále tříděny a použity do konečné podoby profesiogramů. Metody byly vybrány a realizovány tak, aby informace získané výzkumem na sebe navazovaly a tvořily ucelený koncept pro sestavení pracovního profilu obou profesí. Výsledky z jednotlivých metod jsou obsaženy v kapitole 2.7. *Výsledky výzkumu*. Sestavení časových snímků dne pro obě profese je k nahlédnutí v Příloze č. 3 a 4. Osnova otázek pro metodu rozhovorů je uvedena v Příloze č. 5. Níže jsou metody stručně představeny a charakterizovány. Více podrobností, včetně vyhodnocení jednotlivých metod, je k nalezení v souhrnných výsledcích výzkumů (kapitola 2.7.) a v přílohách č. 3, 4 a 5 (časové snímky dne a osnova otázek k rozhovorům).

2.4.1. Analýza dokumentů

Pro potřeby této metody byla analyzována spisová dokumentace společnosti Fosa, o.p.s., webové stránky společnosti a výroční zpráva pro rok 2013. Analýza jednotlivých dokumentů probíhala většinou v kanceláři Fosa, o.p.s. vždy za souhlasu vedoucí služby Podpora samostatnosti a ředitelky společnosti. Jedná se o spisy v šanonech, které mi byly v zasedací místnosti plně k dispozici v předem smluveném dni a čase. Výroční zpráva pro rok 2013 mi byla po domluvě s vedoucí služby zaslána mailovou poštou ve formátu pdf.

Druhy a názvy zkoumaných dokumentů:

- Zakládací smlouva společnosti Fosa, o.p.s.
- Vnitřní metodiky pro službu Podpora samostatnosti (druh předpisu: vnitřní metodika)
- Vnitřní metodiky pro službu Osobní asistence (druh předpisu: vnitřní metodika)
- Plán vzdělávání zaměstnanců společnosti Fosa, o.p.s. s pracovním zařazením *sociální pracovník a pracovník v sociálních službách* (druh předpisu: směrnice)
- Finanční a morální oceňování práce zaměstnanců (druh předpisu: směrnice)
- Pravidla pro vykazování práce asistentů nebo lektorů s DPP v sociální službě Osobní asistence a Podpora samostatnosti Osa (druh předpisu: směrnice)
- Výroční zpráva pro rok 2013

2.4.2. Časový snímek dne

Metoda časového snímku dne má doplnit, zkoumat a ověřit skutečně vykonávané činnosti u profese konzultanta i osobního asistenta získané studiem dokumentů. Jejím dalším cílem je vypovědět, jak probíhá samotná praxe a zároveň může být prostorem k diskuzi v oblasti tvorby vnitřních metodik či v oblasti zlepšení celkové praxe. Časový snímek dne může být také pojat jako testování podobnosti a využitelnosti psaných vnitřních metodik práce s praktickým výkonem v terénu, popř. s činnostmi v kanceláři. Dále tato metoda může sloužit k odhalení nedostatků nebo chyb v pracovních postupech a může flexibilně reagovat na potřeby klientů i pracovníků nejen v praxi. Jedná se tedy ve stručnosti o hlubší a detailnější pohled přímo do samotného výkonu profese s eventuálním prostorem ke změně či jinému zlepšení praxe.

Časový snímek dne byl prováděn se souhlasem konzultanta, osobního asistenta, uživatelů služeb a vedoucím obou služeb. Jedná se o mapování třech pracovních dnů (pondělí, středa a pátek) vždy s jedním konkrétním konzultantem a osobním asistentem. Dny byly rozloženy do více týdnů podle časových možností a ochoty konzultanta i osobního asistenta. S konzultantem i osobním asistentem jsem trávila jeho pracovní den od začátku do konce. U konzultanta se jedná o směnu od 9 do 17 hodin, osobní asistent má pracovní dobu rozloženou nerovnoměrně podle rozpisu služeb a s přihlédnutím ke konkrétním požadavkům uživatelů. Pouze v jednom případě uživatel odmítl moji přítomnost ve službě Osobní asistence z důvodu pomoci při hygieně v jeho domácnosti. Činnosti jsem se tedy nemohla přímo účastnit, ale byla zaznamenána v časovém snímku dne.

Vykonávaná činnost konzultanta i osobního asistenta v jeho pracovním dni pro potřeby této metody je členěna do 15- ti minutových časových úseků, které na sebe plynule navazují. 15- ti minutové časové úseky byly zvoleny s přihlédnutím k typu vykonávaných činností, které jsou většinou časově delší. V případě, že by byly některé pracovní úkony kratší než 15 minut, byly by zaokrouhleny na tento časový úsek. Všechny každodenní činnosti pracovního dne konzultant musí zapsat do elektronického systému e-Quip, který dále podléhá kontrole vedoucího služby. Osobní asistent do tohoto systému nemá přístup a vyplňuje tzv. výkaz práce, který je zhotoven v papírové podobě, a dále podléhá kontrole a schválení vedoucího služby Osobní asistence.

Během výzkumu pro sestavení časových snímků dne se nevyskytly žádné nečekané či netypické situace, které by vyžadovaly změnu postupu nebo krizové řešení případu s dalším pracovníkem nebo jiným člověkem jakkoliv zainteresovaným v dané situaci (např. rodičem klienta či policií). Průběh přímé práce s klienty ale vždy vyžaduje kreativní a flexibilní přístup pracovníka v rámci dodržování individuálního přístupu k člověku, to znamená, že vykonávaná praxe konzultanta i osobního asistenta s sebou téměř vždy nese určité změny a nestejný průběh činnosti, který je v normě a počítá se tedy s tímto faktem. Tyto situace jsou standartní a nevyžadují speciální přístupy a změny v pracovních postupech. Výzkum tedy probíhal v typickém chodu pracovních činností pro profesi konzultanta a osobního asistenta.

Hlavními pomůckami byly psací potřeby a sešit, do kterého jsem si dělala poznámky o průběhu činností. Výzkum probíhal lehce stranou a bez zásahů do pracovních činností (bez zjišťujících otázek, připomínek, pomoci apod.). Po skončení pracovního dne konzultanta a osobního asistenta jsem vždy za dobré paměti sepsala získané informace do konkrétnější podoby a následně do finální formy výzkumu.

Výsledné časové snímky dne pro pracovní pozici konzultanta a osobního asistenta, včetně rozdělení pracovních činností dne na přímou, nepřímou a ostatní práci a vlastních komentářů k průběhu pracovního dne, jsou sestaveny v Příloze č. 3 a 4.

2.4.3. Polostrukturované rozhovory

Metoda kvalitativních rozhovorů má doplnit nebo objasnit údaje získané z předchozích dvou metod (analýza dokumentů, časový snímek dne), a společně tak vytvořit celek výzkumného procesu pro výslednou tvorbu profesiogramů. Pro potřeby této práce jsem zvolila polostrukturované rozhovory především z toho důvodu, že nabízejí prostor k vlastnímu vyjádření pracovníka, k jeho názorům, postojům či přáním, a tak mohou flexibilně reagovat na celý průběh dotazování, tím pádem mají potenciál přinést více informací a vysvětlit či prohloubit výsledná fakta získaná předchozími metodami.

Rozhovory se mají týkat především pracovní náplně a profesní role konzultanta a osobního asistenta, včetně jeho celkového pohledu a osobního názoru. Celý proces dotazování je postaven na osobním kontaktu v přátelské atmosféře, bez nátlaku a vlastního subjektivního hodnocení neverbálních projevů dotazovaných, které se během osobního kontaktu téměř vždy objevují. Mým záměrem tedy bylo udržet si neutralitu a nehodnotící přístup v příjemné a respektující náladě během těchto rozhovorů, a také získat potřebné a doplňující informace o pracovní činnosti obou profesí tak, aby byla vytvořena ucelená síť informací, ze které se následně sestavily požadované profesiogramy.

Zpracované odpovědi respondentů jsou popsány v kapitole 2.7. *Výsledky výzkumu*.

Nyní si shrneme cíle rozhovorů:

- získat další informace ohledně pracovní náplně, které se např. nepodařilo získat předchozími metodami
- potvrdit, doplnit, objasnit nebo prohloubit informace získané metodou časového snímku dne nebo získané z metody analýzy dokumentů
- získat co nejširší přehled o pracovní činnosti obou profesí, prohloubit dosud získané informace
- poskytnout prostor pro vyjádření názoru, postoje či přání pracovníka ve výkonu jeho profesní role, včetně jeho priorit, hodnot nebo potřeb, a získat tímto způsobem další cenné informace o profesi, zejména o její povaze a náročnosti ve vztahu k pracovníkovi.

Výběr respondentů

Pracovníci Fosy, o.p.s., se kterými jsem měla v plánu udělat rozhovory, byly v dostatečném časovém předstihu informovány o mém záměru. Jako první osoby jsem zkontaktovala vedoucí obou služeb (Podpora samostatnosti a Osobní asistence) a získala jejich souhlas oslovit konzultanty a osobní asistenty. Celkem jsem oslovila šest pracovníků-3 konzultanty a 3 osobní asistenty. Konzultanty jsem oslovila osobně v kanceláři Fosy, o.p.s. a osobní asistenty mailovou poštou z důvodu jejich obtížnějšího zastížení kvůli častější práci v terénu. Jedna osobní asistentka účast na rozhovorech odmítla z důvodu velké pracovní i studijní vyčerpání, takže jsem dostala kontakt na jiného osobního asistenta v téže službě. Všichni respondenti byli seznámeni s přibližným obsahem rozhovorů a s přibližnou dobou trvání. Každý rozhovor probíhal v časovém rozmezí 20- ti až 30- ti minut po předchozí domluvě dne, místa a času konání rozhovoru.

Schéma otázek pro rozhovory jsem měla předem připravené a napsané na papíře. K dispozici jsem měla pouze schéma otázek, psací potřeby, několik volných papírů na záznam odpovědí a nahrávací zařízení (diktafon) pro přesnější záznamy odpovědí. Polostrukturované pojetí rozhovorů dávalo prostor pro případné doptávání z mé strany a pro případné ujasnění otázky (v případě, že by pracovník neporozuměl otázce). Rozhovory probíhaly většinou v prostorách Fosy, o.p.s. Jen u dvou osobních asistentů probíhaly mimo kancelář (v parku a v kavárně) a u jednoho konzultanta neprobíhal kontakt osobně, ale skrze mailovou poštu z důvodu velké pracovní vyčerpání (otázky byly zaslány mailem). Na konci rozhovoru jsem vždy poprosila každého dotazovaného o krátký údaj o věku, o nejvyšším dosaženém vzdělání, délce pracovního poměru u společnosti Fosa, o.p.s., a zda pracovník ještě k tomu studuje. Tyto údaje o respondentech uvádím v závěru této kapitoly.

U rozhovorů jsem se nesetkala s ničím, co by jejich průběh nějak narušilo nebo jinak ovlivnilo. Všichni dotazovaní byli ochotní a sdílní. Poskytli mi odpovědi na všechny kladené otázky. Průběh dotazování hodnotím jako bezproblémový a zdařilý, protože se podařilo splnit cíle rozhovorů, tedy získat další a hlubší informace o pracovních pozicích, včetně hodnocení samotných zaměstnanců.

Schéma pro rozhovory

Schéma otázek pro rozhovory vzniklo na základě zjištěných informací za pomoci metody analýzy dokumentů a časového snímku dne. Výchozím bodem pro tvorbu otázek je pracovní náplň a pracovní povinnosti konzultanta a osobního asistenta. Schéma otázek bylo pro všechny respondenty stejné a u některých otázek byly použity i doplňující otázky tak, aby bylo dosaženo plnohodnotné odpovědi. Další oblastí, kterou jsem pomocí metody rozhovorů chtěla zkoumat, byla subjektivně vnímaná psychická a fyzická zátěž obou profesí. Tyto informace potřebné pro kompletní sestavení profesiogramu nebylo možné získat z metody analýzy dokumentů. Výpověď o psychické a fyzické zátěži metodou časového snímku dne by byla možná spíše z pohledu výzkumníka, tedy s ne příliš vypovídající hodnotou. Na otázku, jak vnímají přímo samotní pracovníci tuto zátěž, bylo možné odpovědět až po vyhodnocení informací z metody rozhovorů.

Schéma pro rozhovory je členěno do třech oblastí (celkem 15 otázek), týkajících se výkonu profese konzultanta a osobního asistenta ve společnosti Fosa, o.p.s. Každá ze tří oblastí obsahuje 4 až 6 otázek, popřípadě další doplňující podotázky, které jsou k nalezení v Příloze č. 5. U některých otázek

bylo pro odpověď použito předem daného hodnotícího termínu (např. *velmi náročná, náročná, lehce náročná, nenáročná, nevím*), který ovšem měli respondenti dále rozvést podle svého mínění.

Oblasti pro osnovu otázek:

- samotného výkonu pracovní činnosti pro danou pozici, přímý výkon praxe s klienty a využití Vnitřních metodik práce v souladu s profesí
- psychické a fyzické nároky profese
- perspektivy a atraktivita zaměstnání, péče o zaměstnance, spokojenost zaměstnanců.

Osnova otázek (viz. Příloha č. 5)

Respondenti:

Konzultant 1 (dále jen K1) – žena, 30 let, u společnosti Fosa, o.p.s. pracuje 3,5 roku, VŠ vzdělání

Konzultant 2 (dále jen K2) – žena, 26 let, u společnosti Fosa, o.p.s. pracuje 2 roky, VŠ vzdělání

Konzultant 3 (dále jen K3) – žena, 29let, u společnosti Fosa, o.p.s. pracuje 4 roky, VŠ vzdělání

Osobní asistent 1 (dále jen OA1) – muž, 28 let, u společnosti Fosa, o.p.s. pracuje 1,5 roku, VOŠ vzdělání

Osobní asistent 2 (dále jen OA2) – žena, 22 let, u společnosti Fosa, o.p.s. pracuje 1 rok, SŠ vzdělání, studuje VOŠ

Osobní asistent 3 (dále jen OA3) – žena, 24 let, u společnosti Fosa, o.p.s. pracuje 2 roky, VOŠ vzdělání, studuje VŠ (magisterský pětiletý obor)

2.5. Profesiogram pro pracovní pozici konzultanta

Profesiogramy pro obě pracovní pozice vznikaly na základě zjištěných a následně tříděných informací a dat z výsledků metod, které byly použity pro výzkumnou část této bakalářské práce. Vzor kostry pro sestavení profesiogramů jsem čerpala především z literatury (Vronský, J.: *Profesiografie a její praktické využití při řízení lidských zdrojů v organizaci*. Praha, Wolters Kluwer ČR, 2012, str. 16 a 45) a dále z internetových zdrojů (<http://studium.propsychology.cz>). Jedná se o dva profesiogramy vycházející z pracovních pozic jedné organizace, avšak odlišných typů sociálních služeb, což s sebou přináší rozdíly v celkové charakteristice obou povolání. Tyto odlišnosti jsou předmětem pro odpověď na výzkumnou otázku kladenou na začátku výzkumu.

Profesiogram konzultanta v sociální službě *Podpora samostatnosti Osa* vychází z pracovní pozice pro společnost Fosa, o.p.s. Služba je v registru poskytovatelů sociálních služeb vedena pod číslem

8061430 jako *sociální rehabilitace*. Profesiogram konzultanta byl vypracován na základě sběru a shrnutí poznatků získaných výzkumem. Přináší tak přehledný popis profese včetně skutečně vykonávaných činností sociálního pracovníka a jeho profesního profilu (osobnostní předpoklady).

1. Popis pracovního místa

Pracovní pozice konzultanta pro společnost Fosa, o.p.s. vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o *sociálních službách*, služby **sociální rehabilitace** (§70) a na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb (§78) zapsaném v registru poskytovatelů sociálních služeb, který vede krajský úřad. Služba sociální rehabilitace spadá dle zákona č. 108/2006 Sb. pod služby sociální prevence. Pracovní zařazení konzultanta je *sociální pracovník*.

Pozice konzultanta ve službě Podpora samostatnosti Osa je specializovanou pozicí ve společnosti Fosa, o.p.s., která podporuje dospělé lidi s mentálním postižením v jejich samostatnějším životě za pomoci služby sociální rehabilitace. Pracovník v této pozici vykonává činnosti administrativní, metodické, vzdělávací a terénní.

Není nijak vymezeno genderové zastoupení pracovníků v této pracovní pozici, avšak tuto činnost v rámci zkoumaného vzorku vykonávají převážně ženy, jako je tomu často i v jiných sociálních službách. V době výzkumu byla tato pracovní pozice obsazena pouze ženami.

Pro výkon profese konzultanta ve společnosti Fosa, o.p.s. je určeno pracoviště s adresou Filipova 2013/3, Praha 4- Chodov, 148 00. Pracovník na této pozici vykonává práci jak v kanceláři na výše uvedené adrese, tak v terénu na území celé Prahy, popř. blízkého okolí. Výjezdové programy pro klienty se konají v rámci území celé České republiky. Mezi hlavní vykonávané činnosti tedy patří činnost administrativní, metodická, vzdělávací (práce nepřímá) a terénní (práce přímá). Podrobněji o samotné náplni těchto činností níže v kapitole.

2. Popis pracovní funkce

Zkoumaná pracovní pozice konzultanta je zařazena v rámci vlastní organizační struktury společnosti Fosa, o.p.s. Pozici konzultanta je nadřazen vedoucí pracovník sociální rehabilitace, který dále podléhá řediteli organizace. Naopak konzultantovi podléhají pracovní pozice, jako je asistent v sociální rehabilitaci, popř. i dobrovolníci. Pro přehlednost organizační struktury služby, pro kterou pracuje konzultant, a počtu pracovních míst je níže uveden krátký **popis členění pracovních pozic této služby**, včetně profese konzultanta:

- **ředitel** (1 místo, pracovní smlouva)
- **vedoucí sociální rehabilitace** (1 místo, pracovní smlouva)
- **konzultant v sociální rehabilitaci** (3-4 místa, pracovní smlouva)

- **asistent v sociální rehabilitaci** (4-5 míst, DPP)
- **asistent v sociální rehabilitaci-dobrovolník** (maximálně 12 míst, smlouva o výkonu dlouhodobé nebo krátkodobé dobrovolnické činnosti)
- **externí metodik asistentů v sociální rehabilitaci** (1 místo v případě potřeby, DPP)
- **externí lektor v sociální rehabilitaci** (1 místo v případě potřeby, DPP)
- dále ekonom (1 místo, pracovní smlouva)
- pracovník pro administrativu, propagaci a provoz (1 místo, pracovní smlouva)
- správce sítě PC (1 místo, DPP)
- pracovník pro úklid (1 místo, DPČ)
- údržbář (1 místo, DPP)

Pracovní činnosti vykonávané na pracovní pozici Konzultant v sociální rehabilitaci:

- poskytování základního sociálního poradenství
- jednání se zájemcem o službu (informace a administrativa okolo smluv o poskytování služeb)
- vedení osobních složek klientů (sestavování individuálních plánů a jejich průběžné vyhodnocování, záznamy o průběhu služby, zápisy ze schůzek s klienty apod.)
- depistážní činnost
- vedení sociálních případů-případová práce (řešení nepříznivé sociální situace uživatele služby)
- individuální plánování průběhu služby společně s klientem a průběžná kontrola tohoto průběhu, vedení dokumentace o průběhu služby
- spolupráce a pravidelná komunikace s blízkým okolím uživatele (rodina, pobytová služba, popř. organizace poskytující další služby klientovi apod.)
- metodická příprava a realizace individuálních nácviků dovedností (v domácnosti klienta, v terénu, v prostorách společnosti Fosa, o.p.s.)
- zaškolování asistentů, vedení, organizace a kontrola jejich práce
- metodická a organizační příprava skupinových kurzů dovedností, včetně jejich lektorování a zápisu o průběhu
- metodická i organizační příprava skupinových víkendových a týdenních programů pro klienty, včetně lektorování a zápisů o průběhu těchto programů
- analytická, metodická a koncepční činnost v sociální oblasti

- komunikace a spolupráce v týmu
- účast na poradách (týdně), účast intervizích a supervizích (individuální a týmová), účast na pravidelných schůzkách s nadřízeným (průběžné hodnocení pracovní činnosti, informační schůzky ohledně služby apod.)
- podílení se na výběrovém řízení pro pracovní pozici konzultanta a asistenta ve službě Podpora samostatnosti
- účast na dalším vzdělávání (minimální rozsah 2 hodiny za měsíc)
- podílení se na získávání finančních prostředků pro realizaci služby
- podílení se na propagaci činnosti společnosti Fosa, o.p.s.
- podpora dvojic nebo skupin uživatelů ve volném čase (vedení zábavně-vzdělávacích aktivit pro skupinu klientů)
- přijímání stížností na kvalitu služby
- zjišťování spokojenosti uživatele s poskytnutou službou
- respektování a dodržování pravidel služby, práce v souladu s posláním organizace.

Pracovní náplň konzultanta se dělí na činnosti:

- ✓ *přímé práce s klientem* (činnost s klientem osobně)-práce nejčastěji v terénu
- ✓ *a nepřímé práce s klientem* (činnost bez přítomnosti klienta, ale v jeho prospěch)-práce převážně v kanceláři společnosti Fosa, o.p.s., práce administrativní, metodická a vzdělávací

Mezi základní a pravidelné profesionální aktivity konzultanta tedy patří **administrativní činnosti**, jako např.:

- vedení spisové dokumentace a osobních složek klientů
- vyřizování náležitostí ohledně smluv o poskytnutí služby
- zpracování individuálního plánu a vyhodnocování průběhu služby
- vyřizování elektronické pošty
- práce s elektronickým systémem e-Quip (zápis veškerých pracovních činností)
- zápisy z porad a nácviků dovedností s klienty...

Dále **metodická, vzdělávací a jiná činnost**, jako např.:

- zaškolování asistentů, organizace jejich služeb a kontrola jejich práce

- depistážní činnost
- vytváření metodiky pro práci s klientem, individuální i skupinovou v rámci výše zmíněných programů a nácviků dovedností
- tvorba, návrhy na změny či úpravy Vnitřních metodik práce podle aktuálních potřeb praxe
- účast na poradách, intervizích a supervizích
- účast na dalším vzdělávání
- podílení se na výběrovém řízení pro pozici konzultanta a asistenta ve společnosti Fosa, o.p.s.
- zjišťování spokojenosti uživatele s poskytovanou službou
- přijímání stížností na kvalitu služby...

A nakonec **činnosti vykonávané přímo s klientem**, mezi které patří nejčastěji např.:

- individuální nácviky dovedností
- společné sestavování a vyhodnocování individuálních plánů klientů
- poskytnutí základního sociálního poradenství
- vedení sociálního případu, jednání s klientem ohledně poskytnutí služby
- plánování průběhu služby jednotlivých uživatelů, sestavování individuálního plánu s klientem
- individuální nácviky dovedností v domácím prostředí klienta nebo v prostorách kanceláře Fosy, o.p.s.
- podpora klientů ve smysluplném trávení volného času
- lektorování programů „*Dialogy*“ a „*Týden samostatnosti*“
- spolupráce s blízkým okolím uživatele služby, zejména s jeho rodinou nebo dalšími poskytovateli sociálních služeb
- lektorování skupinových programů pro klienty
- ve výjimečných případech i asistence klientům, např. během skupinových programů nebo výjezdových programech...

Popis a charakteristika pracovních podmínek:

• **Smluvní vztah**

Pracovník na pozici konzultanta v sociální rehabilitaci uzavírá se svým zaměstnavatelem (společnost Fosa, o.p.s.) pracovní smlouvu, na jejímž základě plní svou pracovní náplň, práva a povinnosti vůči své funkci a svému zaměstnavateli a je mu vyplácena mzda za pracovní výkon. Jedná se o hlavní pracovní poměr. Zaměstnanec prochází tří měsíční zkušební dobou a je vždy zaškolen do své pracovní funkce zkušenějším pracovníkem či vedoucím služby.

• **Pracovní doba**

Zaměstnanec na této pozici plní 40- ti hodinový pracovní týden, tedy 8 hodin denně od pondělí do pátku. Pracovní činnost začíná obvykle v 9 hodin ráno a končí v 17 hodin odpoledne. Tato pracovní doba není vždy pevně stanovena a v případě potřeby je výjimečně upravená podle aktuálnosti dané situace. V případě výjezdových skupinových programů (*Dialogy a Týden samostatnosti*) se jedná i o víkendové směny, které jsou ovšem později nahrazeny pracovním volnem v týdnu či jsou jiným způsobem nahrazeny po domluvě s vedoucím služby.

• **Platové podmínky**

Minimální výše hrubé měsíční mzdy pro pracovní pozici konzultanta v sociální rehabilitaci je stanovena v době nástupu na 15 500 korun. Po třech měsících se výše hrubé mzdy může zvýšit na 16 000 korun, po dvou letech na 17 000 korun a dále pak se mzda může zvyšovat v závislosti na výši přidělených dotací a grantů na 18 500 korun po 5- ti letech a na 20 500 korun po 10- ti letech. Za výborně odvedenou práci, která nějakým způsobem významně pozitivně ovlivnila činnost společnosti Fosa, o.p.s. je možné pracovníkovi udělit mimořádnou finanční nebo jinou odměnu, vždy v závislosti na finančních možnostech společnosti.

• **Zázemí, vybavení, pomůcky**

Konzultant ve službě Podpora samostatnosti využívá kancelář, která je dostatečně technicky a materiálně vybavena. Zde vykonává většinu svých pracovních povinností, včetně setkávání se s klienty a jejich blízkými. Mezi základní vybavení kanceláře pro práci konzultanta patří:

- vlastní pracovní stůl a židle
- počítač (základní a nezbytný pro výkon profese)
- telefon
- kopírka a tiskárna
- úložné prostory pro šanony a dokumenty
- psací potřeby, papíry a jiné drobné kancelářské předměty
- nástěnka, kalendář...

V prostorách společnosti Fosa, o.p.s. se dále nachází velká zasedací místnost, kde probíhají porady konzultantů, skupinové programy pro klienty, programy dalšího vzdělávání, semináře a jiné akce pořádané společností. Dále se zde nachází malá knihovna, kde většinou probíhají i schůzky s klienty (stávajícími i budoucími), kuchyňka se základním vybavením (rychlovarná konvice, mikrovlnná trouba, lednička, nádobí, stůl, židle a erární základní potraviny, jako např. cukr, sůl, čaj, káva a jiné). Součástí je i hygienické zázemí. V prostorách společnosti Fosy, o.p.s. také sídlí ekonomka společnosti a je zde kancelář také pro zaměstnance služby Podporované zaměstnávání Formika.

(Podle výsledků z výzkumu vyplynulo, že pracovníci v této pozici mají dostačující a příjemné podmínky k výkonu své pracovní činnosti, dostatek prostoru pro setkávání se s klienty, ale i mezi sebou. Technické zázemí je také vyhovující).

- **Pracovní úkoly, zodpovědnost a kompetence**

Pracovní náplň, včetně vymezení pracovních kompetencí, je dána v pracovní smlouvě, která toto vymezuje. Mezi hlavní úkoly patří činnosti přímé a nepřímé práce jmenované výše. Dohromady tvoří pracovní náplň profese. Pracovní úkoly se řídí především posláním a typem služby, ve které pracovník pracuje, v případě pozice konzultanta jde o službu sociální rehabilitace, dále jsou tyto úkoly a povinnosti vymezeny dokumentem, který nese název Vnitřní metodiky práce (více v kapitole Výsledky výzkumu-analýza dokumentů). Tyto metodiky jsou hlavním zdrojem pracovních postupů, kompetencí a povinností pro pracovní funkci konzultanta, a tím obecně vymezují profesní roli pracovníka.

Konzultant zodpovídá především za:

- plnění všech svých povinností daných v pracovní smlouvě (dodržování pracovní doby, účast na dalším vzdělávání, pečlivě zpracované administrativní úkony, práce v souladu s posláním a cílem služby...)
- vedení a organizace práce asistentů ve službě Podpora samostatnosti
- dodržování pracovních postupů podle Vnitřních metodik práce (přehlednost, vymezení a jednotnost pracovních postupů a způsobů práce s klientem)
- sestavování vhodných cílů v individuálních plánech klientů tak, aby byly pro klienty naplnitelné a motivující
- celkovou organizaci své služby (komunikace s ostatními pracovníky, sledování pracovních plánů, termínů schůzek a supervizí...)
- pečlivé zápisy z porad, nácviků dovedností s klienty a z jiných činností v rámci poskytované služby
- organizaci a metodické vedení skupinových nácviků dovedností, včetně výjezdových akcí
- celkovou kvalitu poskytované služby (metodickou a vzdělávací činnost)...

Pracovní kompetence konzultanta vyplývají z pracovní náplně a požadavků profese, ale také se odvíjí od osobnosti samotného pracovníka (zejména jeho schopnosti, dovednosti, zkušenosti a další podobné parametry). Vymezení pracovních kompetencí konzultanta je obsaženo především ve Vnitřních metodikách práce, dále mají na tuto kompetentnost vliv např. způsob a kvalita zaškolení nového pracovníka do organizační struktury společnosti (funkce), pravidelná komunikace a informovanost ze strany týmu, způsoby a kvalita dalšího vzdělávání či motivace ze strany zaměstnavatele. Konzultant pracuje s klienty, které podporuje v jejich větší samostatnosti, vede a vzdělává dospělé lidi s mentálním postižením a je tedy spoluzodpovědný za výsledky práce s klienty a kvalitu poskytované služby.

3. Popis profilu pracovníka

Pracovní profil pracovníka se odvíjí od jeho osobnostních předpokladů, včetně psychických a fyzických, od pracovních zkušeností nebo vzdělání zaměstnance.

- **Vzdělání a odbornost pro pracovní pozici**

Kvalifikační požadavky na pozici konzultanta vyplývají z odborné způsobilosti na základě vzdělání podle zákona č.108/2006 Sb., *o sociálních službách*, §110, VOŠ nebo VŠ vzdělání v oboru sociální práce, sociální nebo speciální pedagogika, sociální politika a jiné podobné obory se sociálním zaměřením. Další možností je absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v rozsahu nejméně 200 hodin spolu s praxí sociálního pracovníka v oboru trvající nejméně 5- ti let. Výhodou je praxe v oblasti práce s dospělými lidmi s mentálním postižením. Důležitou součástí je také znalosti v oblasti sociální práce a sociálních služeb, znalost legislativy v oboru, metod vzdělávání a práce s klientem.

- **Schopnosti a dovednosti**

Mezi základní schopnosti a dovednosti patří především:

- odpovědnost, pečlivost a samostatnost
- spolehlivost, trpělivost a celková flexibilita (např. v jednání a rozhodování, časová apod.)
- příjemné vystupování
- taktní a empatické jednání s klienty a jejich blízkým okolím
- schopnost pracovat v týmu
- dobrá organizace a rozložení svých pracovních povinností
- konstruktivní přístup k řešení problémů či nestandardních situací
- dobré komunikační schopnosti (s klienty a jejich okolím, s kolegy i širokou veřejností)
- schopnost odhadnout a poskytnout vhodnou míru podpory tak, aby byl klient motivován v dosahování svých osobních cílů a služba pro něj byla přínosem

- spolupráce v týmu, včetně komunikace a předávání si informací v zájmu služby
 - schopnost vhodným způsobem řídit a učit druhé lidi
 - práce s počítačem a dokumentací, znalost jazyků výhodou, ne však podmínkou.
- **Psychologické a sociální schopnosti**
 - respekt k druhým lidem a tolerance k jejich odlišnostem
 - vstřícnost a ochota ke spolupráci (s klientem a jeho rodinou, s pracovním týmem...)
 - nestranné a nediskriminační jednání
 - víra ve schopnosti klienta
 - pozitivní ladění osobnosti
 - morální a trestní bezúhonnost
 - vlastní hodnoty a postoje ke svému životu
 - zájem o svůj profesní rozvoj a schopnost sebereflexe ve vztahu ke své pracovní činnosti
 - tendence dále se vzdělávat a prohlubovat svou dobrou praxi, zjišťovat nové informace v oboru
 - odolnost vůči psychické zátěži
 - schopnost nastavit si adekvátní hranice ve vztahu ke klientům
 - zvládání stresových a namáhavých situací a problémů v praxi, schopnost adekvátně problémy řešit a dále jim předcházet
 - dodržování psychohygienických postupů
 - účast na supervizích a intervizích, schopnost otevřeně mluvit o svých pocitech
 - vyjadřování svých pocitů a sdílení s ostatními pracovníky
 - empatické cítění a trpělivost při přímé práci s klienty
 - povinnost mlčenlivosti...
 - **Fyziologické a anatomické předpoklady**
 - dobrý zdravotní stav
 - dobrá pohyblivost kvůli častým přesunům a cestování za klienty...

(Z výsledků výzkumu vyplynulo, že pracovní pozice konzultanta není nijak zvlášť fyzicky náročná, avšak je zapotřebí být dobře pohyblivý a fyzicky zdravý, protože konzultant často dojíždí za klienty. Na druhou stranu je povolání psychicky náročné, ale zaměstnancům jsou k dispozici velmi kvalitní zdroje pro zvládání tohoto pracovního vypětí a stresu.)

2.6. Profesiogram pro pracovní pozici osobního asistenta

Profesiogram osobního asistenta v sociální službě *Osobní asistence* vychází z pracovní pozice pro společnost Fosa, o.p.s. Služba je v registru poskytovatelů sociálních služeb vedena pod číslem 9768600 jako osobní asistence. Profesiogram osobního asistenta byl vypracován na základě sběru a shrnutí poznatků získaných výzkumem. Přináší tak přehledný popis profese a profesního profilu pro tuto pracovní pozici. Tento profesiogram byl sestaven stejným způsobem jako profesiogram konzultanta. Postup při zpracování dat z výzkumu je tedy stejný.

1. Popis pracovního místa

Pracovní pozice osobního asistenta vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, služby **osobní asistence** (§39) a na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb (§78) zapsaném v registru poskytovatelů sociálních služeb, který vede krajský úřad. Služba osobní asistence spadá dle zákona č. 108/2006 Sb. pod služby sociální péče. Pracovní zařazení osobního asistenta je *pracovník v sociálních službách*.

Pozice osobního asistenta ve službě Osobní asistence Osa je specializovanou pozicí ve společnosti Fosa, o.p.s., která podporuje dospělé lidi s mentálním postižením v jejich samostatnějším životě za pomoci služby osobní asistence. Pracovník v této pozici vykonává činnosti téměř výhradně terénní.

Není nijak vymezeno genderové zastoupení pracovníků v této pracovní pozici, avšak tuto činnost v rámci zkoumaného vzorku vykonávají převážně ženy, jako je tomu často i v jiných sociálních službách. V době výzkumu byla tato pracovní pozice obsazena dvěma ženami a jedním mužem.

Výkon profese osobního asistenta ve společnosti Fosa, o.p.s. probíhá především v terénu na území celé Prahy a jejím blízkém okolí. Kancelář společnosti Fosa, o.p.s., kam zaměstnanec dochází na schůzky s nadřízeným či na intervize, je na adrese Filipova 2013/3, Praha 4- Chodov, 148 00. Výjezdové programy, kterých se osobní asistenti vždy účastní, se konají většinou mimo Prahu.

Mezi hlavní vykonávané činnosti patří práce terénní (přímá) a práce nepřímá, která tvoří výrazně méně povinností této profese, jako např. vyplňování výkazu práce, zápisy z asistencí a další. Podrobněji o samotné náplni těchto činností níže v kapitole.

2. Popis pracovní funkce

Zkoumaná pracovní pozice osobního asistenta je zařazena v rámci vlastní organizační struktury společnosti Fosa, o.p.s. Pozici osobního asistenta je nadřazen konzultant v osobní asistenci, který dále podléhá vedoucímu této služby. Osobnímu asistentovi nepodléhají žádné pracovní pozice. Pro přehlednost organizační struktury služby, pro kterou pracuje osobní asistent a počtu pracovních míst je níže uveden krátký **popis členění pracovních pozic této služby**, včetně profese osobního asistenta:

- **ředitel** (1 místo, pracovní smlouva)
- **vedoucí osobní asistence** (1 místo, pracovní smlouva)
- **konzultant v osobní asistenci** (4 místa, pracovní smlouva)
- **osobní asistent** (maximálně 13 míst, DPČ)
- **osobní asistent-dobrovolník** (maximálně 10 míst, smlouva o výkonu krátkodobé nebo dlouhodobé dobrovolnické činnosti)
- dále ekonom (1 místo, pracovní smlouva)
- pracovník pro administrativu, propagaci a provoz (1 místo, pracovní smlouva)
- správce sítě PC (1 místo, DPP)
- pracovník pro úklid (1 místo, DPČ)
- údržbář (1 místo, DPP)

Pracovní činnosti vykonávané na pracovní pozici Osobní asistent ve službě osobní asistence:

- poskytování přímé péče uživatelům služeb
- komunikace s blízkým okolím klienta (rodina, další poskytovatelé sociálních služeb...)
- komunikace a spolupráce v týmu
- písemné zpracovávání zápisů z průběhu asistence
- předávání informací konzultantům
- účast na individuálních schůzkách s konzultantem týkajících se plánování průběhu služby a organizace rozpisu služeb
- spolupráce s konzultantem na individuálním plánování průběhu služby
- přijímání a předávání případných stížností na kvalitu služby
- účast na pravidelných poradách a intervizích/supervizích určených osobním asistentům
- účast na dalším vzdělávání v rozsahu minimálně 2 hodiny za měsíc
- účast na hodnotících schůzkách s vedoucím služby, popř. i s konzultantem
- včasné a správné zpracovávání a odevzdávání výkazu práce
- respektování a dodržování pravidel služby, práce v souladu s posláním organizace.

Pracovní náplň osobního asistenta se dělí na činnosti:

- ✓ *přímé práce* (práce s klientem v terénu)
- ✓ *nepřímé práce* (další povinnosti jako např. zápisy z asistencí, schůzky s konzultantem atp.)

Mezi základní a pravidelné profesionální aktivity osobního asistenta tedy patří zejména **práce s klientem v terénu**, která zahrnuje např.:

- asistence (nejčastěji doprovody a asistence v domácnosti klienta)
- podpora klientů v jejich přirozeném prostředí a při jejich běžných činnostech (např. při trávení jejich volného času)
- podpora klientů v jejich soběstačnosti
- pomoc a podpora v péči o vlastní osobu (hygiena, stravování, oblékání...)
- podpora při rozvíjení a zachování schopností a dovedností uživatelů služeb
- psychická aktivizace klientů
- pomoc při realizaci zájmů a potřeb klientů
- zprostředkování společenských kontaktů...

Mezi **administrativní činnosti** můžeme zařadit úkony jako:

- zápisy z asistencí
- vyplňování výkazu práce (tyto aktivity osobní asistent nemusí vykonávat v kanceláři).

Mezi **vzdělávací a jiné činnosti** patří např.:

- účast na pravidelných schůzkách s konzultantem
- účast na intervizích/supervizích
- účast na dalším vzdělávání
- práce s diářem (rozvrh a plán služeb, organizace času...)

Popis a charakteristika pracovních podmínek:

- **Smluvní vztah**

Pracovník na pozici osobního asistenta ve službě osobní asistence uzavírá se svým zaměstnavatelem (společnost Fosa, o.p.s.) dohodu o pracovní činnosti (DPČ), na jejímž základě plní svou pracovní náplň, práva a povinnosti vůči své funkci a svému zaměstnavateli. Pracovník na základě DPČ týdně odpracuje maximálně 20 hodin, přičemž průměr bývá výrazně nižší (okolo 10 hodin za týden).

Zaměstnanec prochází tří měsíční zkušební dobou a je vždy zaškolen do své pracovní funkce svým nadřízeným, jímž je v tomto případě konzultant ve službě osobní asistence.

- **Pracovní doba**

Osobní asistent nemá pevně stanovenou pracovní dobu. Jeho služba je poskytována 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Rozpis služeb pracovníka se odvíjí od potřeb klientů a časových možností osobního asistenta. Z tohoto vyplývá, že pracovní činnost osobního asistenta vyžaduje značnou časovou flexibilitu a dobrou schopnost koordinovat svůj čas a rozvržení práce. Za organizaci a rozpis služeb osobního asistenta odpovídá jeho nadřízený (konzultant). Minimální doba poskytování služby osobní asistence je 30 minut.

- **Platové podmínky**

Minimální hodinová výše hrubé mzdy pro pracovní pozici osobního asistenta činí v době nástupu 75 korun za hodinu. Po třech měsících se mzda může zvýšit na 80 korun za hodinu a po roce na 85 korun za hodinu. Mzda je vyplácena měsíčně na základě vyplnění výkazu práce (papírová forma dokumentu) zkontrolovaného a odsouhlaseného konzultantem a předána ekonomovi společnosti Fosa, o.p.s.

- **Zázemí, vybavení, pomůcky**

Osobní asistence je služba terénní a pracovník v této službě nepotřebuje využívat pro svou činnost kancelář ani jiné vybavení. Hlavní náplní práce jsou asistence, které probíhají výhradně v terénu. Další činnosti osobního asistenta jako např. vyplňování výkazu práce nebo zápisy z asistencí nevyžadují žádné zázemí či vybavení. Tyto povinnosti plní osobní asistent kdekoliv a to formou zápisu rukou na papír, který si v případě potřeby může kdykoliv přepsat na počítači a následně vytisknout v kanceláři Fosy, o.p.s. Osobní asistenti tedy mají k dispozici prostory kanceláře Fosy, o.p.s. (počítač pro přepsání zápisů z asistencí, knihovna, zasedací místnost ke studiu, zápisům z asistencí či schůzkám s konzultantem a k intervizím, hygienické zázemí a malá kuchyňka...), ale nepotřebují je nutně pro svou pracovní činnost. Nejčastější pomůckou při práci osobního asistenta je tedy hlavně papír a tužka na zápisky a postřehy z průběhu práce s klientem. Osobní asistent nemá k dispozici pracovní mobilní telefon, ale musí mít svůj vlastní a být dostupný v případě potřeby ze strany konzultanta.

(Z výzkumu metodou rozhovorů vyplynulo, že osobní asistenti nepotřebují k výkonu své práce žádné zázemí ani kancelářské vybavení. V případě potřeby se vždy mohou obrátit na svého nadřízeného a prostory společnosti Fosa, o.p.s. jsou jim k dispozici. Tuto možnost ale využívají jen sporadicky. Do kanceláře docházejí hlavně kvůli pravidelným intervizím či kvůli schůzkám s konzultantem-odevzdání výkazu práce, organizace a rozpis služeb...).

- **Pracovní úkoly, zodpovědnost a kompetence**

Hlavním pracovním úkolem osobního asistenta jsou asistence klientům, podpora při jejich běžných činnostech-tedy práce přímá. Kompetentnost osobního asistenta není příliš významná ve srovnání s pracovní pozicí konzultanta v sociální rehabilitaci. Samotná kompetentnost pracovníka ve službě

osobní asistence je dána zejména typem sociální služby jako takové a vymezením pracovních úkolů a povinností, včetně celkovou zodpovědností za kvalitu poskytované služby. Za průběh a kvalitu služby poskytované osobním asistentem v tomto případě zodpovídá nadřízený osobního asistenta (konzultant). Osobní asistent zodpovídá především za dochvilnost svého příchodu na asistenci za klientem a odvedení kvalitní služby v souladu s posláním služby. Dále je zodpovědný za správné vyplnění výkazu práce a jeho následné včasné odevzdání konzultantovi ke kontrole a schválení. Mezi povinnostmi, které spadají také do kategorie jeho odpovědností vůči svému zaměstnavateli, se řadí např. povinnost dalšího vzdělávání, účast na intervizích/supervizích a skupinových výjezdových programech pro klienty. Osobní asistent je odpovědný za odvedení dobré práce a plnění svých pracovních povinností vymezených v dohodě o pracovní činnosti a v dokumentu *Vnitřní metodiky práce pro pracovní pozici osobního asistenta*.

3. Popis profilu pracovníka

Pracovní profil pracovníka se odvíjí od jeho osobnostních předpokladů, včetně psychických a fyzických, od pracovních zkušeností nebo vzdělání zaměstnance.

• Vzdělání a odbornost pro pracovní pozici

Kvalifikačním požadavkem pro pracovní pozici osobního asistenta je odborná způsobilost na základě vzdělávání podle zákona č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, §116, to je minimálně SŠ vzdělání s maturitou a absolvování rekvalifikačního kurzu (v případě nesplnění tohoto požadavku je nutno si kvalifikaci doplnit nejpozději do 18- ti měsíců ode dne nástupu do zaměstnání. Výhodou je zkušenost s dospělými lidmi s mentálním postižením, popř. praxe v osobní asistenci a zkušenost s kompenzačními pomůckami. Pracovník v této službě by měl mít také všeobecný rozsah znalostí z oboru sociální práce (není vyžadováno, ale je výhodou).

• Schopnosti a dovednosti

Mezi základní schopnosti a dovednosti, kterými by měl být vybaven pracovník na této pozici, jsou např.:

- spolehlivost a dochvilnost
- časová flexibilita, dobrá organizace a rozvržení času a samostatnost
- trpělivost
- taktní a empatické jednání s klientem a jeho blízkým okolím
- poskytování vhodné míry podpory (bez nátlaku a jiných negativních vlivů, s prvky motivace pro větší samostatnost klienta)
- schopnost nastavit si adekvátní hranice ve vztahu ke klientovi (důležité u pracovní pozice osobního asistenta z důvodu výhradně přímé práce s klientem)

- ochota pracovat v terénu
- výborné komunikační dovednost
- schopnost vycítit a respektovat i přímo nevyslovené potřeby klienta...
- **Psychologické a sociální schopnosti**
 - respekt k druhým lidem a tolerance k jejich odlišnostem
 - vstřícnost a ochota ke spolupráci (s klientem a jeho rodinou, pracovním týmem a dalšími lidmi)
 - nestranné a nediskriminační jednání
 - pozitivní ladění osobnosti
 - morální a trestní bezúhonnost
 - schopnost sebereflexe své pracovní činnosti
 - odolnost vůči psychické zátěži
 - empatické cítění
 - schopnost pracovat v týmu a komunikovat s kolegy (schůzky s nadřízeným, intervize, komunikace ohledně rozpisu služeb...)
 - schopnost vyjadřovat a sdílet své pocity s ostatními kolegy, schopnost řešit problémy v praxi adekvátním způsobem
 - tendence dále se vzdělávat
 - schopnost komunikovat s rodinou uživatele služby či dalšími organizacemi, které poskytují klientovi další služby
 - povinnost mlčenlivosti...
- **Fyziologické a anatomické předpoklady**
 - dobrý zdravotní stav
 - dobrá pohyblivost (časté cestování za klienty po celé Praze i blízkém okolí)
 - celkově velmi dobrá fyzická zdatnost (častá manipulace s pomůckami klienta a i s klientem samotným).

2.7. Výsledky výzkumu

Kapitola přináší výsledky a vyhodnocení všech tří metod, které byly využity pro potřeby této práce, včetně hodnocení průběhu a úspěšnosti sběru výzkumných dat a vlastních komentářů či názorů.

Výsledky metody analýzy dokumentů

Na začátku představím názvy a typy analyzovaných dokumentů, včetně jejich stručné charakteristiky, a na závěr je zhodnotím a shrnu přínos jednotlivých dokumentů pro potřeby této práce.

Druhy a názvy zkoumaných dokumentů:

- Zakládací smlouva společnosti Fosa, o.p.s.
- Vnitřní metodiky pro službu Podpora samostatnosti (druh předpisu: vnitřní metodika)
- Vnitřní metodiky pro službu Osobní asistence (druh předpisu: vnitřní metodika)
- Plán vzdělávání zaměstnanců společnosti Fosa, o.p.s. s pracovním zařazením *sociální pracovník a pracovník v sociálních službách* (druh předpisu: směrnice)
- Finanční a morální oceňování práce zaměstnanců (druh předpisu: směrnice)
- Pravidla pro vykazování práce asistentů nebo lektorů s DPP v sociální službě Osobní asistence a Podpora samostatnosti Osa (druh předpisu: směrnice)
- Výroční zpráva pro rok 2013
- Webové stránky společnosti Fosa, o.p.s. (www.fosaops.org).

Zakládací smlouva společnosti Fosa, o.p.s.

Tento dokument je prvním a základním dokumentem společnosti Fosa, o.p.s. jako takové. Pracovní činnosti konzultanta a osobního asistenta se týká spíše v širším slova smyslu, ale i přesto byl tento spis zahrnut do analýzy dokumentů. Po svolení vedoucí služby a ředitele společnosti mi byl dokument k dispozici v kanceláři Fosa, o.p.s.

Zakládací smlouva obsahuje:

- informace o tom, kdo jsou zakladatelé společnosti
- datum vydání a účinnosti zakládací smlouvy
- závazky a cíle společnosti, včetně prostředků, jak jich dosáhnout
- název a sídlo společnosti
- druh poskytovaných služeb a pro koho jsou tyto služby určeny, včetně dalších činností, které bude společnost vykonávat a s jakými cíli a hodnotami (*např. program pro dobrovolníky, doplňková hospodářská činnost nebo poradenská a vzdělávací činnost pro subjekty, které naplňují stejný cíl jako tato společnost*)
- podmínky poskytování služeb (*pro koho, jak, kdy, za kolik, s jakým cílem...*)
- dobu trvání společnosti (*na dobu neurčitou*)

- jmenný seznam tzv. orgánů společnosti, jejich právech a povinnostech (*správní rada, dozorčí rada, ředitel, poradní sbor*).

Vnitřní metodiky pro pracovní činnost konzultanta a osobního asistenta

Činnost konzultanta v Podpoře samostatnosti (sociální služba: sociální rehabilitace) se řídí vnitřními metodikami, které jsou závazné a klíčové pro samotný výkon této služby a jsou tzv. šité na míru přímo pro konkrétní profesi. Své vnitřní metodiky má také služba Osobní asistence (sociální služba: osobní asistence). Další a poslední vnitřní metodikou pro společnost Fosa, o.p.s. je služba Podporované zaměstnávání Formika (sociální služba: sociální rehabilitace), kterou se ale v této práci nezabývám. Každá z těchto služeb má odlišné pracovní postupy, které jsou dány typem a smyslem služby.

Vnitřní metodiky jsou závazná pravidla a povinnosti v pracovní činnosti konzultanta i osobního asistenta. Smyslem těchto metodik je mít jednotnou a dobře fungující koncepci způsobu práce zaměstnanců, aby služba plnila svůj smysl a svou náplň. Vnitřní metodiky jsou tvořeny nejčastěji vedoucí služby a ředitelem. Každý rok jsou pravidelně doplňovány, inovovány nebo vznikají nové metodiky, na základě potřeb pracovníků, služby nebo legislativy. Vnitřní metodiky jsou stručně řečeno pracovní postupy, povinnosti a charakteristiky jednotlivých činností, kterými se daná profese zabývá. Jsou tvořeny přímo na míru jednotlivým službám pro potřeby společnosti Fosa, o.p.s., proto se nazývají vnitřními (nejedná se o obecné pracovní postupy, ale vycházejí z určitého cíle a specifické činnosti v konkrétní organizaci). Vycházejí především z poslání samotné společnosti, z jejích cílů a ze samotné praxe. Obecné základy pro tyto vnitřní metodiky tvoří *Standardy kvality sociálních služeb*, podle nich si samotná služba vytváří vlastní metodiku na míru za využití poznatků a zkušeností ze své praxe a pro svůj účel služby (sociální rehabilitace nebo osobní asistence). Těmito metodikami se pracovníci povinně řídí a pracují podle nich, jsou tedy základním psaným dokumentem pro jejich činnost. Jde o nejvýznamnější a nejvyužívanější spis pro pracovní činnost konzultanta i osobního asistenta.

Analýza dokumentů pro pozici konzultanta a osobního asistenta probíhala v prostorách společnosti Fosa, o.p.s. za souhlasu vedoucí služby Podpora samostatnosti. Zde jsem studovala převážně vnitřní metodiky v samostatném šanonu, které jsem postupně všechny přečetla a stručně v bodech vypsalala základní informace z nich získané. Dále jsem nahlédla do výroční zprávy a měla jsem také možnost za přítomnosti vedoucí služby nahlédnout do systému e-Quip, který zaznamenává veškeré pracovní činnosti zaměstnanců a mapuje způsob a průběh veškeré pracovní činnosti konzultanta. Tento systém slouží zaměstnancům Fosa, o.p.s. mimo již zmíněné záznamy o pracovní náplni také k vyhodnocování výsledků a efektivity práce. Pomocí systému e-Quip mohou pracovníci rychle dohledat jednotlivé případy klientů, lépe se v nich orientovat a předávat si informace mezi sebou např. v případě zástupu. Systém je v elektronické podobě přístupný pouze vedoucímu služby a konzultantům, osobní asistenti do něj přístup nemají a také ho ke své činnosti nevyužívají.

Vnitřní metodiky pro pracovní činnost konzultanta (pro službu Podpora samostatnosti) se skládají z 28 spisů, které se týkají práce s klienty (přímé práce), ale i práce nepřímé, tedy bez přítomnosti klientů, ale v jejich prospěch. Jednotlivé spisy jsou přehledně řazeny v šanonu, mají svůj název a na konci

spisu je tabulka, kdo spis vytvořil, schválil a kdo s ním byl seznámen (kdo má povinnost podle něj pracovat a řídit se jím). Každý spis obsahuje konkrétní příklady z praxe pro lepší srozumitelnost a pochopení. Například pro nového zaměstnance mohou tyto příklady z praxe znamenat lepší pochopení pracovní náplně, usnadní orientaci v pracovních postupech nebo poskytnou inspiraci pro případné řešení situace v praxi. S těmito metodikami je vždy podrobně seznámen nový zaměstnanec v procesu zácviku.

Vnitřní metodiky pro činnost konzultanta se týkají pracovních oblastí, jako např.:

- celková charakteristika profese (*popis vykonávaných činností, smysl služby a její cíle-pracovní náplň*)
- vnitřní organizační struktura služby (*personální obsazení, hierarchie zaměstnanců*)
- zásady zaškolování pracovníků v přímé práci s uživateli služeb (*pravidla pro přijímání nových zaměstnanců v přímé péči, jejich zácvik a podpora v začátcích*)
- jednání se zájemcem o poskytování služby (*postupy, zásady, informace o službě, oprávnění pracovníci k jednání, zásady komunikace, forma a podmínky jednání s klientem, způsob dokumentace jednání atd.*)
- postupy týkající se uzavírání smlouvy o poskytování služby, včetně závazného obsahu smlouvy a pravidel pro zajištění srozumitelnosti obsahu a účelu smlouvy (*vysvětlení obsahu smlouvy s důrazem na vhodnou, citlivou a srozumitelnou komunikaci s klientem, popř. jeho příbuzným, vysvětlení průběhu služby a jednotlivých kroků ke stanovenému cíli apod.*)
- individuální plánování průběhu služby s uživatelem služby-sestavení individuálního plánu (*klíčový úkol konzultanta ve spolupráci s klientem při společném dosahování jeho osobních cílů*)
- nouzové a havarijní situace během poskytování služby (*příklady a typy těchto situací a plány, jak je řešit, zvládat a jak jim pokud možno předcházet, např. pokud se klient ztratí, zraní nebo se začne chovat neovladatelně*)
- používání systému e-Quip (*dokumentace všech pracovních činností konzultanta, v podstatě jde o takový výkaz práce v elektronické podobě, dále slouží jako pomůcka při ročním vyhodnocování služby*)
- hodnocení služby podle výsledků přímé práce s klienty (*hodnotí se efektivita a kvalita služby pomocí průběžných zpráv o službě (3 krát do roka), které vypracovává vedoucí služby na základě podkladů od konzultantů, zpracovávání výsledků stanovených cílů služby a dodržování jejích zásad a metodiky-výsledky se objeví ve výroční zprávě společnosti*)
- kontrola a hodnocení práce pracovníků v přímé práci služby (*převážně probíhá průběžně např. při poradách nebo při ročních pohovorech hodnocení práce zaměstnanců*)
- pravidla pro postup při podávání a vyřizování stížností na kvalitu služby (*kdo stížnosti vyřizuje, jak proces probíhá a jakými způsoby či prostředky se tato situace řeší*)
- ochrana práv uživatelů služby (*vždy se dbá na dodržování základních lidských práv a na dodržování práv v rámci znevýhodnění klienta, důraz na individualitu klienta, respekt k jeho osobnosti a nediskriminující jednání ve všech oblastech jeho života*)
- metodické a organizační postupy pro nácviky dovedností při práci s klientem- individuální i skupinové (*tzv. Dialogy, Týden samostatnosti a pravidelná Tématická odpoledne, postupy popisují účel programu, kapacitu, podmínky, místo konání a personální zajištění, program, metody a pomůcky ke vzdělávací části programu apod.*)
- výměna informací mezi zaměstnanci služby Podpora samostatnosti (*v této metodice se jedná o základní informace, které potřebují mít pracovníci služby k dispozici a o způsoby, jak si tyto informace mezi sebou předávat, např. jde o porady, konzultace, týdenní plány zaměstnanců, rozpisy nácviků a doprovodů, osobní rozhovory a telefonáty, e-mailové a textové zprávy a písemné vzkazy*)

- zásady a způsoby dokumentace poskytování služby (*tedy tak, aby byly v souladu s hodnotami společnosti a byly vedeny shodným a účelným způsobem, včetně závazku získávání informací nezbytných k provozování služby s důrazem na její kvalitu*)
- základní sociální poradenství ve službě Podpora samostatnosti (*jedná se nejčastěji o pomoc při orientaci v dalších sociálních službách, v sociálních dávkách a příspěvcích, podpora volného času nebo vzdělávání klientů, pomoc při hledání zaměstnání apod.*)
- pracovní postupy pro doprovody uživatelů z nebo do místa poskytování služby (*nejčastěji z/do společnosti Fosa, o.p.s. nebo z/do domácnosti uživatele služby, dbá se na individuální přístup ke klientovi s respektem k jeho odlišnostem, na trpělivost a příjemné vystupování doprovázejícího*)
- program dalšího vzdělávání včetně podmínek pro supervize (*je dán počet hodin, které musí pracovník splnit, sledují se vzdělávací potřeby pracovníků při každoročním vyhodnocování práce s vedoucím služby, program stanovuje podmínky pro průběh intervizí a supervizí-kdo se účastní, jak často, průběh, výjimky...*).

Vnitřní metodiky pro pracovní činnost osobního asistenta (pro službu Osobní asistence) jsou v podstatě totožné s vnitřními metodikami pro pracovní činnost konzultanta ve službě Podpora samostatnosti. Počet vnitřních metodik pro tuto službu činí 21. Kostra metodik zůstává v obou případech stejná, jen jsou jednotlivé metodiky přizpůsobeny typu a cíli služby ve službě Osobní asistence než je tomu ve službě Podpora samostatnosti (jde např. o jiné metody a pracovní přístupy ke klientovi). Služba Osobní asistence má také svého vedoucího služby, své konzultanty a pak několik osobních asistentů, kteří se řídí pokyny konzultantů ve službě Osobní asistence. Konkrétní skladba personálního obsazení v obou službách je přehledně popsána v profesiogramech. Osobní asistent má také povinnost nastudovat a respektovat vnitřní metodiky své služby, avšak jeho náplň práce nevyžaduje složité metodické ani administrativní úkony a je celkově mnohem méně zatížena pracovními povinnostmi než je tomu např. u konzultanta, ať už ve službě Podpora samostatnosti nebo ve službě Osobní asistence. Vnitřními metodikami pro službu Osobní asistence se řídí hlavně konzultant v této službě, osobní asistent už méně. Z tohoto důvodu se pracovní činnost osobního asistenta týká jen zlomku vnitřních metodik (např. jde o metodiku, která popisuje pravidla pro vykazování práce a v termínu tento výkaz také odevzdávat svému nadřízenému, metodika věnující se zaškolování nových pracovníků v přímé práci s klienty nebo metodika o vedení dokumentace služby-nejčastěji se v případě osobního asistenta jedná o zápisy z asistencí). Veškerá práce osobního asistenta v praxi i mimo ni (nepřímá a ostatní práce) je pod dohledem a vedením konzultanta v Osobní asistenci, který za práci osobního asistenta nejen odpovídá, ale také vede a organizuje rozložení jeho pracovní činnosti a kontroluje způsob a kvalitu práce osobních asistentů, kterou také pravidelně hodnotí. Profese osobního asistenta ve službě Osobní asistence jako taková zahrnuje zjednodušeně řečeno „pouze“ podporu při doprovodech a pomoc v domácnosti klienta nebo při smysluplném naplnění jeho volného času či jiných aktivit, kterých se účastní.

Plán vzdělávání zaměstnanců společnosti Fosa, o.p.s. s pracovním zařazením *sociální pracovník a pracovník v sociálních službách*

Směrnice, která se zaměřuje na vzdělávání zaměstnanců, je velmi důležitou součástí práce konzultanta i osobního asistenta a odvíjí se také od povinnosti dále se vzdělávat stanovené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Za plnění a vedení plánů pro vzdělávání zaměstnanců vždy zodpovídá vedoucí dané sociální služby, který každý rok do 15. ledna vypracuje plán dalšího vzdělávání pro nadcházející rok schválený ředitelem, přičemž do 31. prosince předchozího roku musí vedoucí pracovník zhodnotit naplnění plánu pro rok předcházející. V plánu je vždy uvedeno kolik hodin dalšího vzdělávání musí pracovník splnit a jsou stanoveny podmínky pro případné krácení tohoto počtu hodin. Tyto plány jsou zařazeny v kanceláři Fosy do speciálního šanonu tak, aby byly kdykoliv k nahlédnutí. Plány vzdělávání reagují na vzdělávací potřeby zaměstnanců, na potřeby služby a také vyplývají ze samotné povinnosti poskytovatele sociálních služeb.

Směrnice uvádí formy dalšího vzdělávání, jako jsou např. akreditované kurzy, odborné stáže a jiné. Zaměstnanec si sám navrhne a vyhledá vhodné aktivity pro své další vzdělávání a předloží tyto návrhy vedoucímu služby. Ten, pokud aktivity schválí, zapracuje program dalšího vzdělávání zaměstnance do plánu vzdělávání. Vedoucí dále musí zohlednit cenu aktivity, především poměr ceny a kvality této vzdělávací aktivity, nebo zda naplňuje vzdělávací potřeby zaměstnance. V potaz se berou možnosti Fosy, o.p.s., které je možné konzultovat popřípadě s ekonomem společnosti. Výsledkem vzdělávací aktivity je vždy doklad o absolvování dalšího vzdělávání a jeho kopie, která je zařazena do šanonu, kde jsou evidovány všechny plány vzdělávání zaměstnanců Fosy, o.p.s. Povinnost dalšího vzdělávání neplatí pro zaměstnance ve zkušební době a pro zaměstnance, jejichž pracovní vztah netrval ani jeden kalendářní měsíc.

Finanční a morální oceňování práce zaměstnanců

Tento dokument obsahuje informace o platových podmínkách všech zaměstnanců Fosy, o.p.s. Výše hrubé měsíční nebo hodinové mzdy je vždy odvozena od pracovní pozice a typu pracovní smlouvy. Dokument v přehledné tabulce ukazuje základní (nástupní) výši mzdy u konkrétní pracovní pozice a dále vývoj tohoto nástupního platu v čase nejprve po 3 měsících, dále po 2, 5 a 10 letech u pracovních smluv (tedy v tomto případě u konzultanta). U hodinové mzdy (DPP) lze navýšit mzdu po 3 měsících a jednom roce. Hodinová mzda (DPP) se týká většinou osobních asistentů a externích pracovníků. Výše základní hrubé měsíční mzdy je odvozena od výše přidělených grantů a dotací v příslušném roce.

Dále dokument uvádí podmínky a způsob morálního oceňování práce zaměstnanců, které navrhuje vedoucí služby, popř. ředitel. Jedná se zejména o výborné výsledky a kvalitu práce či za zodpovědný a iniciativní přístup ke své práci. Mezi nejčastější způsoby morálního oceňování zaměstnanců např. patří ocenění práce vedoucím pracovníkem při osobním pohovoru při pravidelném zpravidla ročním

hodnocení práce, ocenění práce zaměstnance při poradě v přítomnosti dalších zaměstnanců nebo umožnění dalšího vzdělávání, které není nezbytné k výkonu práce vůči jeho pracovní pozici nebo navýšení počtu hodin dalšího vzdělávání.

Možná je také mimořádná finanční odměna pracovníkovi za zvlášť cenný přínos společnosti jako takové. Tuto odměnu navrhuje vedoucí služby po schválení ředitele a s přihlédnutím k finančním možnostem Fosa, o.p.s. Jedná se o jednorázovou odměnu, která náleží zaměstnanci, jež např. vykonal práci v mimořádném rozsahu, dosáhl v příslušném kalendářním roce výborných výsledků nebo vykonal práci nad rámec své pracovní náplně či povinnosti. Celý proces je písemně dokumentován a v kopii založen v příslušném šanonu v kanceláři Fosa, o.p.s. V případě vedoucího služby navrhuje odměnu ředitel, a v případě ředitele odměnu navrhuje správní rada společnosti Fosa, o.p.s.

Pravidla pro vykazování práce asistentů nebo lektorů s DPP v sociálních službách Podpora samostatnosti a Osobní asistence

Pracovníci, kteří pracují pro společnost Fosa, o.p.s. na DPP (nejčastěji asistenti, osobní asistenti a lektori), vykazují svoji činnost písemně do tzv. výkazu práce, který odevzdávají svému vedoucímu služby nejpozději do 2. dne v následujícím měsíci, ten jejich činnost rozvrhuje s ohledem na udržení hospodárnosti služby tak, aby v případě služby Osobní asistence činil měsíční poměr počtu hodin asistence k celkovému počtu odpracovaných hodin nejméně 70%, a v případě služby Podpora samostatnosti činil měsíční poměr počtu hodin přímé práce s uživatelem služby k celkovému počtu odpracovaných hodin nejméně 75% u asistenta a 70% u lektora. Vyplněný a podepsaný výkaz práce zkontroluje vedoucí dané služby, který ho také podepíše a dále předá ekonomovi nejpozději do 5. dne v následujícím měsíci.

V případě pracovní pozice konzultanta v Podpoře samostatnosti se práce tímto způsobem nevykazuje, ale používá se elektronický systém e-Quip. Konzultant má celkově širší a rozmanitější okruh pracovní náplně, a tím pádem je zapotřebí detailně zaznamenávat každý jeho pracovní výkon s přihlédnutím k poměru mezi prací přímou, nepřímou a ostatní. U osobního asistenta ve službě Osobní asistence jde pouze o vyplnění tabulky v papírové podobě s počtem odpracovaných minut či hodin v příslušném sloupci, který rozlišuje mezi prací přímou, nepřímou a ostatní.

Výroční zpráva pro rok 2013

Výroční zpráva společnosti Fosa, o.p.s. je k dispozici v tištěné nebo v elektronické podobě na webových stránkách Fosa, o.p.s. Je zjednodušeným souhrnným přehledem činnosti společnosti a jejího ročního hospodaření. Výroční zpráva pro konkrétní rok ukazuje, zda je společnost v zisku nebo ve ztrátě. Výsledky z výroční zprávy pro rok 2013 ukazují, že je společnost v plusu. Tento dokument nesouvisí přímo s pracovní činností konzultanta a osobního asistenta, ale i tak obsahuje informace použitelné do výsledných profesiogramů, včetně popisu ekonomické situace společnosti.

Výroční zpráva pro rok 2013 obsahuje např.:

- základní údaje o společnosti (*název, sídlo, IČ, DIČ, číslo bankovního účtu, adresu pracoviště, telefon, e-mail, webovou prezentaci, zápis do rejstříku obecně prospěšných společností, členství v organizacích...*), stručnou historii a hodnoty společnosti
- personální strukturu společnosti (*ředitel, správní rada, dozorčí rada, poradní sbor, zaměstnanci a dobrovolníci*)
- popis činnosti společnosti (*typy služeb-sociální rehabilitace a osobní asistence, cílovou skupinu pro konkrétní službu, cíle služby, kapacitu služby, počet uživatelů v dané službě a výsledky služby*)
- údaje o hospodaření společnosti-výkaz zisku a ztráty (*náklady a výnosy společnosti, celkovou částku výsledku hospodaření pro rok 2013*)
- poděkování (*sponzorům a dárcům, dobrovolníkům, zaměstnavatelům uživatelů služby Podporované zaměstnávání Formika...*)
- vyjádření dozorčí rady
- vyjádření auditora (*Zpráva nezávislého auditora o ověření účetní závěrky 2013, Zpráva auditora k výroční zprávě společnosti Fosa, o.p.s., za rok 2013*).

Webové stránky společnosti Fosa, o.p.s.

Adresa stránek je dostupná na www.fosaops.org.

Webové stránky jsou přehledné, srozumitelné a obsahují všechny základní informace pro zájemce o služby, pro zájemce o zaměstnání či dobrovolnickou činnost i pro širokou veřejnost. Web slouží hlavně k rychlému vyhledání základních informací o typu poskytovaných sociálních služeb zejména pro veřejnost či pro další podobně zaměřené sociální služby.

Obsahují především informace:

- o Fose, o.p.s. (*historie společnosti, poslání a činnost, hodnoty a služby...*)
- o aktualitách týkajících se činnosti společnosti (*aktuality ve službách, akce a projekty, kterých se Fosa, o.p.s. účastní nebo na kterých se podílí...*)
- o volných pracovních místech ve Fose, o.p.s.
- o ceníku služeb (*služby hrazené a nehrazené*)
- o možnostech poskytnutí finančního daru nebo o jiné pomoci společnosti
- dále webové stránky nabízí reference zaměstnavatelů uživatelů služby Podporované zaměstnávání Formika
- a samozřejmě kontakty, mapu a popis cesty do kanceláře Fosa, o.p.s.

Shrnutí:

Metoda analýza dokumentů byla prvním a v podstatě klíčovým výzkumným počinem pro potřeby této bakalářské práce s požadavkem na sestavení profesiogramu konzultanta a osobního asistenta ve

společnosti Fosa, o.p.s. Ze svého pohledu hodnotím tuto metodu jako velmi přínosnou a nazvala bych ji stavebním kamenem obou profesiogramů. Pro sběr elementárních informací byla tato metoda stěžejní.

Samotný význam určitých dokumentů pro výkon pracovní činnosti obou profesí je též velmi významný. Např. dokument Vnitřní metodiky pro pracovní činnost konzultanta a osobního asistenta je pevným základem pro jejich pracovní náplň a vymezení profesních kompetencí i povinností. Jak už bylo zmíněno na začátku, tento dokument přinesl nejvíce informací o pracovní náplni obou profesí a jeho zkoumání bylo věnováno nejvíce času ze všech jmenovaných a dostupných dokumentů.

Kvalitu zkoumaných dokumentů ve společnosti Fosa, o.p.s. považuji za velmi dobrou a naprosto vyhovující pro potřeby této společnosti i pro typ jejích služeb. Perfektně propracované a srozumitelně sepsané jsou hlavně Vnitřní metodiky, které vycházejí především z praxe a vyhovují též nárokům sociální služby jak sociální rehabilitace, tak i osobní asistence. Opírají se obecně o Standardy sociálních služeb a dále jsou přizpůsobeny svému typu sociální služby, a tím vytvářejí páteř kompletní pracovní náplně pro danou profesi. I pro mě, jako laika, byly tyto Vnitřní metodiky práce velmi dobře pochopitelné a dovedu si představit, že v případě nástupu nového zaměstnance jsou snadno a rychle srozumitelné společně s podporou a vedením zkušeného pracovníka a ideálně i se zkušeností s praktickou stránkou povolání, tak mohou vytvořit stabilní a kvalitní počátek profesní role nového zaměstnance.

Podle mého názoru jsou konkrétně tyto Vnitřní metodiky velmi kvalitně zpracovány a pozitivně hodnotím též jejich průběžnou revizi a doplňování podle potřeb a požadavků vycházejících z praxe (vývoj nových metod a přístupů apod.) i podle potřeb samotných zaměstnanců vykonávajících toto zaměstnání. Tvorba nových Vnitřních metodik nebo jejich inovace podle mého mínění flexibilně reaguje na tyto výše zmíněné potřeby.

Během analýzy dokumentů jsem nenašla žádný výrazný nedostatek, co se týká jejich obsahu, množství či kvality. Hlavní klady nebo zápory pro každý zkoumaný dokument zvlášť jsou rozebrány níže.

Zakládací smlouva společnosti Fosa, o.p.s.

Tento dokument má všechny náležitosti, které má mít (informační, organizační, právní...). Jeho přínos pro tuto práci a sběr informací spatřuji především v jeho základních, avšak důležitých informacích ohledně celkového vymezení poslání společnosti Fosa, o.p.s. a jejích závazků vůči klientům i zaměstnancům. Tento fakt je určující pro jasné vymezení profesních kompetencí, povinností a úkonů v dané sociální službě (sociální rehabilitace, osobní asistence) a celkově pak lépe popisuje profesní roli zaměstnance. Správné pochopení smyslu a poslání, který si společnost dala za cíl, je podle mého mínění klíčový pro správné pochopení svého zaměstnání a své pracovní role. Zakládací smlouva tedy přínosem pro tuto práci určitě je, ale samotného pracovního výkonu konzultanta a osobního asistenta se týká jen z malé části. Dokument hodnotím jako dostačující a vyhovující.

Vnitřní metodiky pro službu Podpora samostatnosti a pro službu Osobní asistence

Jak již bylo zmíněno, tento dokument byl pro obě služby zásadní a stal se výchozím bodem pro sběr informací, které těsně korespondují s pracovní náplní konzultanta i osobního asistenta. Vnitřní metodiky v podstatě popisují pracovní náplň obou profesí, včetně praktikujících metod a postupů práce s klienty. Velmi pozitivně hodnotím jejich srozumitelnost a praktické příklady pro lepší představu či pro podporu řešení problémů v praxi. Dále bych chtěla vyzdvihnout jejich kvalitu a pečlivost zpracování i informační obsah. Vnitřní metodiky jsou přehledně řazené ve speciálním šanonu. Jde o dokument, se kterým pracují a z něhož čerpají jak noví zaměstnanci, tak ti zkušenější a pracovně starší. Ve vnitřních metodikách je k nalezení vše, co potřebuje konzultant nebo osobní asistent pro výkon svého povolání, dokument se zabývá všemi oblastmi jeho práce a je jakýmsi průvodcem v jeho pracovních povinnostech. Jako další velké plus dokumentu vidím jeho ucelený a kvalitně vypracovaný koncept vycházející ze zkušeností z praxe, a snahu o jednotné a jasně stanovené postupy a metody práce s klienty. Vnitřní metodiky podle mého názoru flexibilně a citlivě reflektují praxi a pozitivně hodnotím jejich průběžnou revizi a přizpůsobení se potřebám praxe. V analýze tohoto zásadního dokumentu jsem nenašla žádný nedostatek. Všechny oblasti ve Vnitřních metodikách pro pracovní činnost konzultanta i osobního asistenta jsou dle mého mínění vyhovující. Žádnou z jednotlivých metodik nepovažuji za nadbytečnou nebo nějak informačně ochuzenou oproti ostatním. Jedinou oblastí, kterou bych více propracovala, pokud bych měla zaujmout celkově rozšířený a hlubší pohled na jednotlivé pracovní postupy, je téma např. jak pracovat a jednat s náhle agresivním nebo jinak neobvykle se projevujícím klientem, a jak zachovat v tomto případě jeho i svou bezpečnost při spolupráci. U lidí s mentálním postižením se může tato situace kdykoliv stát, i přesto, že je klient běžně klidný a spolupracuje. Je tedy myslím dobré být na tuto situaci alespoň zběžně připraven a vědět, jak jednat. Tato navrhovaná metodika by obsahovala např. rozpoznání krizové situace, kdy by klient mohl jednat problémově, postupy jak zvládnout komunikaci a klienta uklidnit, jak těmto situacím předcházet a základy první pomoci při záchvatech či podobných stavech silné psychické i fyzické nepohody. Částečné řešení situací, kdy se klient ocitne v jakkoliv ohrožující a nečekané situaci, je definováno v metodice *Nouzové a havarijní situace během poskytování služby*. Avšak práci s náhle a nezvykle jednajícím klientem tato metodika nijak do svého obsahu nezahrnuje. Navrhovala bych tedy tuto metodiku pouze prohloubit o základní informační postup při řešení situací s klienty, kteří se z nějakého důvodu projeví nezvykle, agresivně nebo je jejich jednání v rozporu s bezpečností jejich i pracovníka.

Plán vzdělávání zaměstnanců společnosti Fosa, o.p.s. s pracovním zařazením sociální pracovník a pracovník v sociálních službách

Dokument ohledně plánu vzdělávání zaměstnanců společnosti Fosa, o.p.s. je velmi pečlivě a kvalitně zpracován. Společnost jako taková klade velký důraz na oblast vzdělávání. Informační obsah i srozumitelnost jsou dostačující a nenašla jsem v tomto ohledu žádné nedostatky. Organizačně je plán také dobře propracován a dbá se na jeho plnění, kontrolu a vyhodnocování během roku. Pozitivně hodnotím především snahu vedoucích služeb a ředitele maximálně vyhovět vzdělávacím potřebám svých zaměstnanců, které dokument deklaruje.

Finanční a morální oceňování práce zaměstnanců

Tento typ dokumentu považuji za velmi významný pro nové i stávající pracovníky. Výše nástupního platu a možnosti jeho růstu v průběhu času jsou přehledně seřazeny podle pracovního zařazení každého zaměstnance (typ pracovní pozice, druh sociální služby). Pro každého zaměstnance je důležitou informací, kolik bude činit jeho mzda a jaké jsou možnosti jejího růstu. Po obsahové stránce nemám žádné výtky a považuji dokument za vyhovující. Jako zdroj dobré motivace pro zaměstnance považuji zařazení také morálního oceňování zaměstnanců k základnímu-tedy finančnímu (formy a podmínky viz.výše v popisu obsahové stránky dokumentu).

Pravidla pro vykazování práce asistentů nebo lektorů s DPP v sociální službě Osobní asistence a

Podpora samostatnosti

Dokument je určen pro osobní asistenty a dále pro externí pracovníky, jako jsou např. lektori. Vzhledem k nízkému počtu odpracovaných hodin se činnost osobních asistentů nezaznamenává do elektronického systému e-Quip, ale pouze do papírové formy výkazu práce. Jde o tabulku s počtem odpracovaných hodin za den v kalendářním měsíci. Zde se také rozlišuje stejně jako u pracovní činnosti konzultantů mezi prací přímou, nepřímou a ostatní. Po obsahové stránce hodnotím dokument jako vyhovující a nenašla jsem žádný nedostatek, který by díky tomu nějak negativně ovlivňoval pracovní proces osobního asistenta. Informace jsou dostatečné a jasné. Samotný výkaz práce je řešen jednoduše a přehledně. Celkově je jak dokument, tak i výkaz práce ve srozumitelné podobě a neshledávám na něm nic, co by bylo zapotřebí měnit.

Výroční zpráva pro rok 2013

Výroční zpráva vychází každý rok a spočívá ve shrnutí a zhodnocení převážně situace v oblasti celkového hospodaření společnosti Fosa, o.p.s. Pro potřeby této práce Výroční zpráva nebyla po informační stránce nijak zvlášť přínosná. Výsledky hospodaření společnosti se nepřímo dotýkají výkonu pracovní činnosti profese konzultanta i osobního asistenta, zejména pokud jde o mzdy a jejich případné navýšování či odměny. Výroční zpráva dále obsahuje základní informace o činnosti a poslání společnosti, které byly získány pro tuto práci i z jiných dokumentů, jako např. Zakládací smlouva společnosti Fosa, o.p.s. nebo Vnitřní metodiky práce, tudíž její přínos pro sběr informací hodnotím jako slabší a ne příliš důležitý.

Webové stránky společnosti Fosa, o.p.s.

Webové stránky jsou v dnešní době nutností. Můžeme z nich získat rychlé a základní informace a udělat si tak hrubou představu o nabízených službách. Slouží především široké veřejnosti a většímu množství lidí, takže by měly být nejen poutavé a vkusné, ale také přehledné a měly by umožnit snadno a rychle vyhledat požadované informace. Webové stránky společnosti Fosa, o.p.s. jsou průměrné. Obsahují všechny důležité základní informace a údaje. Jediné, co bych zlepšila, by byl celkový grafický vzhled stránek, tak, aby byl zajímavý a přesto jednoduchý. Stránky jsou v současné podobě dostačující, ale podle mého názoru by jim prospěla změna v oblasti grafiky. Také bych např. přidala více motivačních příběhů a zkušeností od klientů využívajících služby společnosti Fosa, o.p.s.,

fotogalerii, zprávy z projektů a akcí nebo odkazy na spřátelené (spolupracující) organizace. Celkově bych stránky více oživila např. v podobě interaktivních prvků, tak aby klienti či veřejnost mohli „komunikovat“ skrze webové stránky a návštěva těchto stránek pro ně byla zároveň i zábavou. Samozřejmě je pochopitelné, že pracovníci ve službách na tyto aktivity nemají čas, ale možností by mohlo být, domluvit se na spolupráci ohledně vylepšení stránek např. s šikovným dobrovolníkem.

Závěr:

Dokumenty společnosti Fosa, o.p.s., jež byly analyzovány a zpracovány do této práce jsou podle mého názoru velmi dobře zpracované. Žádný z těchto dokumentů nepovažuji za zbytečný či nedostačující a všechny svým, ať už jakkoliv velkým přínosem, přispěly ke sběru informací, na kterých jsem mohla vybudovat kostru pro profesioigramy a tu dále pomocí dalších metod rozšiřovat. Všechny vybrané dokumenty se týkaly pracovní náplně profese konzultanta i osobního asistenta ve společnosti Fosa, o.p.s. a nezaznamenala jsem, že by nějaká oblast pro tyto profese v dokumentech chyběla nebo byla nedostatečně zpracována. Největší informační přínos přinesly bezesporu Vnitřní metodiky a nejméně potřebných informací jsem našla ve Výroční zprávě.

Analýza dokumentů přinesla přehled nejen o vykonávaných činnostech v rámci profese konzultanta a osobního asistenta, ale i o rozložení těchto činností mezi práci přímou, tedy s uživatelem a práci administrativní nebo metodickou, tedy nepřímou. V tomto bodě jsou patrné rozdíly mezi oběma činnostmi. Konzultant dělí svou pracovní náplň mezi práci přímou a nepřímou, kdežto osobní asistent pracuje téměř výhradně v praxi. Dokumenty pomohly také utřídit informace o tom, jakou má daná profese pracovní náplň (kompetence, povinnosti, metody práce a jiné). Mezi pracovními pozicemi konzultanta a osobního asistenta jsou poměrně velké rozdíly, ať už se jedná o typ vykonávané služby, způsob práce nebo jde o celkové nároky na budoucího zaměstnance. Všechny informace získané analýzou spisové dokumentace Fosa, o.p.s. jsou za podpory dalších informací získaných ostatními metodami přehledně zpracovány do obou profesioigramů.

Výsledky metody časového snímku dne

Z časového snímku dne osobního asistenta je možné pozorovat, že rozložení pracovního dne a počet odpracovaných hodin za týden se značně liší od pracovního dne a počtu odpracovaných hodin konzultanta. Je to dáno typem pracovní činnosti a druhem pracovní smlouvy, ale také kompetentností pracovníka v určitém druhu sociální činnosti vyplývajícího z dosaženého vzdělání. Na tomto základě nelze porovnávat a jasně určit důležitost a přínos jedné profese oproti druhé. Obě činnosti mají v podstatě stejný smysl, ale liší se ve svém přístupu ke klientovi (metodami práce), samotnou spoluprací mezi ním a pracovníkem, a také v cíli práce, kterého má být dosaženo. Nelze tedy jednoznačně říci, že profese konzultanta je důležitější než profese osobního asistenta, pouze z toho důvodu, že konzultant musí být vybaven vyšším stupněm vzdělání než osobní asistent a protože disponuje větší kompetentností v určitých oblastech práce s klientem či má více odpracovaných hodin na základě jiného typu pracovní smlouvy.

Poměr přímé, nepřímé a ostatní práce u obou profesí je také značně rozdílný. Opět tento fakt vychází z povahy profese a typu pracovní smlouvy. U konzultanta ve službě *sociální rehabilitace* je požadavek kladený Magistrátem hlavního města Prahy na splnění přímé práce minimálně 30%, ostatní práce maximálně 20% a zbývající procenta by měla pokrýt práce nepřímá. Osobní asistent ve službě *osobní asistence* by měl přímou práci naplnit minimálně 75% své činnosti a zbývající procenta by se měla rozložit mezi nepřímou a ostatní práci.

Z časových snímků dne vyplývá, že požadavky na výkon určitého množství práce přímé, nepřímé a ostatní u obou profesí jsou optimálně vyvážené a hodnoty získané touto metodou tedy zhruba odpovídají procentuálnímu naplnění, zmíněném v odstavci výše, byť se jedná pouze o kratší časový úsek (3 dny). Počet minut strávených jednotlivými činnostmi u obou profesí jasně ukazuje, že konzultant má svojí činnost přibližně stejnoměrně rozloženou mezi práci přímou a nepřímou, a na druhé straně osobní asistent tráví převážnou většinu své činnosti pouze prací přímou.

Časové snímky dne pro potřeby této práce přinesly reálný a praktický vhled do činností obou profesí a lépe tak přiblížily a vyjasnily jejich skutečnou a vykonávanou pracovní náplň. Pracovní úkony zaznamenané v časových snímcích dne skutečně vycházejí z Vnitřních metodik práce (viz. kapitola *Analýza dokumentů*) shodují se s postupy a činnostmi popsány ve Vnitřních metodikách a řídí se jimi. Všechny pracovní úkony zaznamenané v časových snímcích dne jsou dohledatelné v těchto Vnitřních metodikách.

Jako podpora metody časového snímku dne byla využita možnost náhledu do elektronického systému e-Quip pro pracovní pozici konzultanta. Tento systém slouží především jako záznam a kontrola odpracovaných činností či jako zlepšení orientace v jednotlivých případech (např. v době zástupu). Podává tak přehledný popis pracovní náplně pro profesi konzultanta a umožňuje vyhodnocování naplnění činností mezi prací přímou, nepřímou a ostatní tak, aby byla v souladu s požadavky a pravidly společnosti Fosa, o.p.s. Jedná se podle mého názoru o velmi praktickou pomůcku pro práci konzultanta.

Systém e-Quip rozlišuje data a činnosti jako je např.:

- čas jednotlivých úkonů (započetí a ukončení)
- číslo a křestní jméno klienta (např. Jan 075619)
- typ služby, kterou klient využil (většinou se jedná vždy o službu *sociální rehabilitace*)
- typ výkonu (např. individuální nácvik dovedností)
- popis činnosti (např. nácvik cestování, hospodaření s penězi...)
- práce s jednotlivcem či skupinová
- činnost v prostorách Fosa, o.p.s. nebo mimo ni
- počet minut/hodin strávených konkrétní činností.

Závěr:

Pro účely této práce a pro sběr informací k výslednému sestavení profesigramů, tato metoda přinesla mnoho dalších informací a praktických poznatků přímo z vlastního výkonu práce konzultanta i osobního asistenta. Možnost zkoumat přímo praxi jednotlivých pracovních pozic hodnotím jako nesmírně přínosnou.

Výzkum metodou časového snímku dne u pracovní pozice konzultanta proběhl bez komplikací. Celkově hodnotím přístup konzultanta ke klientům i ke svým povinnostem v kanceláři jako skutečně profesionální a zodpovědný. Konzultant měl svou práci velmi dobře zorganizovanou a uměl jednat s klienty tak, aby je motivoval k větší nezávislosti a zároveň poskytoval potřebnou podporu. Všechny jeho činnosti probíhaly v souladu se zásadami dané služby, a jak už bylo řečeno výše, všechny jeho pracovní úkony jsou vykonávány na základě Vnitřních metodik práce. Konzultant nejednal chaoticky ani odmítavě k určitým činnostem, a i přes časté nahromadění pracovních povinností, zaujal profesionální postoj a splnil všechny své úkony spolehlivě a pečlivě. Výkon jeho pracovních povinností a samotné osobní nasazení v nácvicích a skupinovém programu hodnotím jako výborné, bez větších nedostatků a opravdu profesionálně zvládnuté. Konzultant si uměl poradit v situacích, které vyžadovaly nějakou změnu nebo odchylku od běžného průběhu práce a perfektně zvládal komunikaci s klienty. Jako velmi pozitivní hodnotím fakt, že konzultant má na starosti určitý počet klientů, se kterými pravidelně pracuje. Myslím, že je efektivní pracovat s určitou skupinou stálých klientů, než aby se konzultanti u klientů střídali. To by mohlo negativně ovlivnit celý proces práce a pro klienty by se mohla stát spolupráce nepřehledná, nekonceptní, nedůvěryhodná nebo chaotická. Každý konzultant může mít lehké odchylky v metodách práce a jiný přístup i v komunikaci, což může být pro klienta velmi stresující. Domnívám se, že pro celý průběh i výsledky práce je skutečně důležité navázat a udržovat dobrý vztah s klientem, který mu poskytuje pevnou oporu a prostor pro jeho seberealizaci. Je tedy velmi vhodné, že profese konzultanta má stálé klienty, se kterými pravidelně pracuje. To by znát i z časového snímku dne, respektive z komunikace mezi klientem a pracovníkem. Bylo poznat, že se oba většinou znají a navazují na svou předešlou spolupráci.

U osobního asistenta bylo pracovní nasazení také velmi dobré, včetně komunikace s nadřízeným, který vede jeho činnost. Tato profese má ale celkově méně pracovních kompetencí než je tomu u pozice konzultanta, tudíž se příliš nedbá na to, aby osobní asistenti taktéž pracovali s určitou skupinkou klientů. Osobních asistentů je více a mají také více přímé práce s klienty. Nesleduje se tedy příliš práce se stálými klienty, ale asistenti se častěji u klientů střídají. Ve většině případů jde o doprovody a u těch se nepřikládá důraz na vytvoření vztahu jakožto základu pro dobré výsledky spolupráce. I přes tento fakt, měl ale osobní asistent přístup ke klientovi vždy velmi dobrý a přátelský bez známek osobního zaujetí nebo obliby některých klientů. Jeho postoj k pracovním činnostem a povinnostem hodnotím také jako velmi profesionální a zodpovědný. Byl také ochotný vzít směny za nemocného kolegu, a tím tak pracovat nad rámec počtu svých odpracovaných hodin. Domnívám se, že by bylo určitě lepší, pokud by asistenti mohli, tak jako konzultanti, pracovat se stálými klienty, ale u osobního asistenta tomuto nepřikládám tolik významu jako u konzultanta, který pracuje s klientem jinými metodami a s jiným cílem práce. Avšak bylo by určitě zlepšením, pokud by z kapacitních i organizačních důvodů, bylo možné vždy přidělit osobnímu asistentovi určitou skupinku klientů, se kterými by pravidelně pracoval.

Výzkum metodou časového snímku dne jasně ukázal, že se jak konzultant, tak i osobní asistent řídí Vnitřními metodikami práce a pracují v souladu s nimi. Tento dokument jim poskytuje základní osu pro jejich pracovní činnosti a pomáhá jim v lepší organizaci a orientaci v pracovní náplni a povinnostech s ní spojenými. Dalo by se tedy shrnout, že Vnitřní metodiky práce poskytují zaměstnancům jakési know-how, a tím pomáhají jejich činnost jasně a pevně formulovat (co je mojí

povinností, jaké mám kompetence, kde jsou hranice služby, pro kterou pracuji...?), což celkově usnadňuje výkon profese a dává tak profesi pevnou a jasnou formu. Druhou nedílnou součástí pak tvoří samotná osobnost a pracovní nasazení zaměstnance. Srozumitelnost pracovní náplně profese, dobrá organizační síť uvnitř pracovního týmu a pozitivně laděná osobnost člověka, pak dohromady vytváří profesionalitu zaměstnance ve svém oboru.

Dále časový snímek dne poukázal na poměrně velké množství práce a to zejména u profese konzultanta. Konzultant má v průměru dva klienty denně a zbytek naplňuje práce administrativní (nepřímá a ostatní). Konzultant podle mého mínění si zvládl množství práce velmi dobře zorganizovat a pracoval technikou od nejvíce urgentních povinností k těm méně naléhavým. U tohoto konzultanta bylo znát, že má zkušenosti v praxi a přirozený cit pro jednání s lidmi (návčiky dovedností, sociální poradenství, vedení skupinového programu).

U výkonu pracovní činnosti osobního asistenta oceňuji jeho flexibilitu a ochotu a to, jak dokáže naplnit čas při čekání na klienta např. psaním zápisků z asistencí nebo přípravou na schůzku s nadřízeným. Jeho přístup k práci se jevil jako zodpovědný.

Výsledky metody polostrukturovaných rozhovorů

Oblast 1:

-pracovní náplň profese a přímá práce s klienty, výkon činnosti v souladu s posláním společnosti, výkon činnosti podle Vnitřních metodik práce.

K1

- Konzultant 1 potvrdil, že se plně řídí Vnitřními metodikami práce a pracuje v souladu s nimi. Pokud se vyskytne problém a musí v určitou chvíli zareagovat rychle a spontánně, vždy tuto změnu oznámí svému vedoucímu a dále postup proberou osobně nebo na poradě. To jsou situace, kdy např. může docházet k debatám nad Vnitřními metodikami a jejich úpravám. Dále konzultant potvrdil, že metodiky jsou využívány při řešení problémů či nestandardních situací v praxi. V takovém případě se probírají postupy na poradách a debatuje se také o jejich případných úpravách.

„Vnitřní metodiky mi v začátcích velmi pomohly v praxi při vlastním průběhu práce s klientem. Lépe se mi pracovalo podle nějakého „vzoru“. Metodiky využívám stále a vracíme se k nim jako tým každý týden na poradě.“

- Jako největší podporu a pomoc při výkonu své profese uvádí konzultant především celkovou podporu týmu celé společnosti, možnost poradit se a probrat témata na poradě či supervizi.
- Konzultant uvádí podle svého odhadu (v %) poměr práce v praxi s klienty jako 60% a 40% jako práci v kanceláři (nepřímá i ostatní-činnost bez přítomnosti klienta). Dále dodává, že tento poměr je značně kolísavý každý týden.
- Mezi své vykonávané aktivity konzultant nejčastěji řadí právě práci s klientem-tedy především návčiky dovedností, práci na individuálním plánu s klientem a metodickou činnost (přípravy na skupinové programy, na návčiky, návrhy na úpravy či změny Vnitřních metodik práce).

K2

- Konzultant 2 svou pracovní činnost řídí podle Vnitřních metodik práce, ale zároveň přiznává, že někdy si určitou metodiku tak trochu přizpůsobí na míru tak, aby se lépe pracovalo jemu i klientovi. Zdůrazňuje, že každý klient je individualita a vyžaduje tak jiný přístup. Základem pro činnost mu jsou ale vždy tyto metodiky inspirací a přínosem. Konzultant nemůže zatím potvrdit, že by metodiky využil při řešení problémů v jeho práci, protože zatím nenastala taková situace, která by to vyžadovala.
- Největší podporu při své práci pociťuje konzultant u svých kolegů-tedy v sounáležitosti týmu. Jako další velkou podporu vidí i porady a intervize/supervize, kde vždy najde odpovědi na své otázky a rady.

„Je velmi příjemné a povzbuzující, když máte perfektní tým, se kterým můžete bez ostychu sdílet problémy při své praxi nebo se můžete poradit. Takováto společná setkání mě osobně velmi posilují při mé práci i jako člověka.“

- Konzultant odhaduje svou přímou práci s klientem asi na 55% a zbytek tvoří administrativa.
- Mezi nejčastěji vykonávané činnosti konzultant řadí nácviky s klienty a práci v kanceláři obecně.

K3

- I konzultant 3 se řídí při své práci Vnitřními metodikami práce. Vyzdvihuje především jejich přínos pro dobrou orientaci v samotné práci s klientem. Například uvádí postup při skupinových návcích, kdy je jasně dána základní osnova těchto metodických postupů. Velmi mu to usnadňuje práci a nabízí prostor pro kreativní myšlení pro témata nácviků nebo využití pomůcky. Je pro něj tedy důležité mít nějaké opěrné a pevně stanovené body a na nich dále stavět témata ze svých nápadů pro práci se skupinou. Vnitřní metodiky práce vždy využije při řešení problémů, ale až poté, co problém prodiskutuje s kolegou či vedoucím. Při řešení problémů jsou tedy pro něj až na druhém místě.
- Jako největší oporu při výkonu svého povolání pociťuje konzultant týmovou spolupráci a celkovou přátelskou atmosféru na pracovišti. Jako další uvádí Vnitřní metodiky práce, které mu podle jeho slov pomáhají jak v praxi, tak v postupech při administrativních či metodických záležitostech. Konzultant zmiňuje i pravidelné porady, intervize a supervize jako velmi podpůrný prostředek pro svou práci.
- Svou činnost rozděluje konzultant orientačně asi na 50 % práce s klienty a zbytek práce administrativní či metodickou (bez klientů). Upozorňuje, že je toto rozdělení velmi pohyblivé a záleží na tom, zda se blíží nějaký důležitý termín či příprava na skupinové programy, která vyžaduje velké administrativní, organizační a metodické nasazení všech konzultantů.

„Někdy mám pocit, že pracuji na 90% jen s klienty. Není moc snadné rozdělit toto množství práce při práci sociálního pracovníka, který pracuje jak v terénu, tak v kanceláři. Je to práce velmi flexibilní a často vyžaduje kreativní řešení situací. Povinnosti se řídí podle potřeby klientů a služby samotné.“

- Mezi nejčastěji vykonávané činnosti konzultant řadí především nácviky dovedností, přípravu dokumentů jako např. smlouvy pro nové klienty, práci na individuálních plánech nebo spolupráci na vytváření metodik (tzv. organizace služby).

OA1

- Osobní asistent pracuje podle Vnitřních metodik práce a potvrzuje, že mu v mnoha případech pomáhají vyjasnit postupy v nejasných nebo pro něj nových situacích. V případě, že neví, jak se zachovat v náhlé situaci, které ještě nikdy nečelil a která není dohledatelná v těchto metodikách, řídí se přirozeným instinktem a poté se radí s nadřízeným služby. Jako tzv. záchytný bod v problémových situacích uvádí svého nadřízeného. Dodává, že zatím nemusel čelit tak vážné nebo nečekané situaci, která by vyžadovala nějaké speciální opatření nebo akutní vyhledání pomoci a rady nadřízeného.

- Jako největší oporu ve své práci vidí osobní asistent možnost kdykoliv požádat o radu nebo probrat problém z praxe se svým nadřízeným.

„Největším zdrojem opory je pro mě pravidelná komunikace s nadřízeným v přátelském duchu a vědomí, že můžu zavolat nebo přijít vždy, když potřebuji radu.“

- Osobní asistent svou přímou práci označuje za 90% veškeré své činnosti. Uvádí, že až na zápisy z asistencí a vyplňování výkazu práce pracuje vždy s klienty.
- Jako nejčastější aktivity osobní asistent s úsměvem uvádí asistence, dále pak zápisy z těchto asistencí a přípravy na intervize s nadřízeným. Dodává, že má vždy spoustu otázek a připomínek, které si sepisuje, aby je mohl otevřít na intervizi nebo ročním pohovoru se svým nadřízeným.

OA2

- I tento osobní asistent uvádí, že pracuje v souladu s Vnitřními metodikami práce, které průběžně studuje. Výrazné usnadnění práce v nich ale nespátřuje, a to hlavně z důvodu, že Vnitřní metodiky se týkají především práce konzultantů a samotní osobní asistenti moc těchto metodik nevyužívají, protože se jich v podstatě v drtivé většině netýkají. Pokud ale nastane situace, která by vyžadovala nějaké řešení, potvrzuje osobní asistent, že by se snažil řídit v rámci možností podle těchto postupů, ale spíše by se radil přímo s nadřízeným.
- Podporou a pomocí je osobnímu asistentovi hlavně jeho nadřízený, ale také pravidelné setkávání asistentů s nadřízeným na intervizích a skupinových programech, kde se učí od zkušenějších a může sdílet zkušenosti a nové poznatky od kolegů.
- Osobní asistent uvádí, že pracuje v praxi s klienty asi z 80-90%.
- Jako hlavní činnost uvádí i tento osobní asistent asistence, dále pak zápisy a setkávání se při intervizích či pohovorech a jiných schůzkách většinou s nadřízeným nebo kolegy.

„Naše práce se orientuje hlavně na činnost v terénu, je to tedy hlavní náplň práce osobního asistenta.“

OA3

- Osobní asistent potvrzuje vyjádření OA 2 v tom, že Vnitřní metodiky se týkají spíše pracovní náplně konzultantů. Pro osobní asistenty jsou tyto metodiky méně významné a osobní asistenti je v praxi příliš nevyužívají. Osobní asistent při problému vždy kontaktuje nadřízeného. Zatím asistent nezažil problémovou nebo krizovou situaci. Nemůže tedy posoudit využitelnost metodik při řešení problémů v praxi.

„Myslím, že práce v praxi ve službě Osobní asistence není tak členitá a svým způsobem tak zodpovědná jako je tomu u konzultantů, a tak se řídíme těmi metodikami, které se naší práce přímo týkají. Já osobně se řídím především postupy, jak co vyplňovat, dodržuji termíny schůzek a intervizí a aktivně se účastním dalšího vzdělávání. Průběh a způsob práce s klientem je také hodně o osobnosti člověka.“

- Jako největší podporu při své činnosti označuje osobní asistent především vzájemnou komunikaci s týmem. Jako další pozitivum vidí možnost dalšího vzdělávání, intervize a účast na akcích a programech pořádaných společností Fosa, o.p.s.
- Osobní asistent odhaduje svou praxi přímo s klienty na zhruba 90%. Dále uvádí, že osobní asistenti nejsou nijak zatíženi složitou a častou administrativní činností, v čemž spatřuje jednu z výhod této pracovní pozice.
- Jako nejčastější aktivity asistent uvedl asistence, schůzky s nadřízeným a zápisy z asistencí.

Oblast 2:

-psychické a fyzické nároky profese, zvládání pracovního stresu-zdroje podpory a pomoci, osobnostní výbava pracovníka.

K1

- Konzultant hodnotí svojí práci po stránce psychické náročnosti jako náročnou. Dodává, že se tento fakt netýká pouze přímé praxe s klienty, ale zahrnuje i občasnou administrativní zatíženost v obdobích, kdy se např. připravují skupinové a výjezdové programy nebo se tvoří nové metodiky práce s klienty. Celkově se cítí nadměrně pracovní zatížen pouze někdy. Podle jeho slov to velmi záleží na rozložení pracovních povinností nebo i osobním psychickém rozpoložení pracovníka.
- Fyzickou náročnost práce hodnotí konzultant jako lehce náročnou. Jde spíše o časté přesuny za uživateli, ne přímo o zvedání klientů apod. Uvádí, že je nutná flexibilita a celkově dobrá pohyblivost právě kvůli cestování po celé Praze.
- Konzultant potvrzuje, že ve společnosti Fosa, o.p.s. jsou k dispozici kvalitní zdroje pro zvládání pracovní zátěže. Jedná se nejčastěji o pravidelné porady, supervize, vzdělávací programy a celkově o možnost svěřit se a probrat problém s nadřízeným.

„Mě osobně velmi pomáhá to, že se můžu důvěrně svěřit nebo kdykoliv požádat o radu či podporu nejen mé kolegy, ale i nadřízeného. Pracuje se vždy lépe s pocitem, že se nemusím bát a stresovat a můžu se o své problémy a překážky v práci s někým podělit. Zatím mi byla vždycky vyjádřena podpora. V tomto ohledu si absolutně nemůžu stěžovat.“

- V tomto bodě opět konzultant uvádí, že pomoc hledá téměř vždy u nadřízeného a často i u kolegů. Dále pak využívá Vnitřní metodiky práce, ale nejdříve jedná osobně s někým z pracovního kolektivu, záleží na typu problému. Pomoc a podporu najde vždy a bez odkladů. Celkově hodnotí tento přístup jako kvalitní a jemu dostačující.
- Mezi důležité nejen psychické vlastnosti a schopnosti zaměstnance v této pracovní pozici řadí konzultant dobrou organizační a komunikační schopnost, dále přátelskost a pečlivost.

K2

- Tento konzultant svou práci v oblasti psychické náročnosti hodnotí jako velmi náročnou. Nadměrně pracovní zatížen se cítí někdy.

„Jsou období, kdy je naše práce skutečně velmi psychicky náročná. Tyto období se střídají s prací v klidnějším režimu. Jde o takové vlny a záleží na to na mnoha faktorech, jako např. důležité termíny pro dokončení administrativních úkolů nebo příprava skupinových programů a další záležitosti.“

- Fyzickou náročnost své profese označuje konzultant za nenáročnou. Konzultant nemá pocit, že by byl z práce jakkoliv fyzicky unavený.
- Konzultant uvádí, že ve společnosti Fosa, o.p.s. jsou kvalitní zdroje pro zvládání pracovní zátěže, jako např. pravidelné supervize a jejich možnost nad rámec jejich obvyklého počtu v případě potřeby, dále porady konzultantů, interní intervize nebo pravidelné roční hodnotící schůzky s vedoucím služby. Jako pevnou podporu pro zvládání stresu a pracovních problémů konzultant dodává, že jemu osobně velmi pomáhá celková spolupráce a komunikace v týmu.
- Pomoc a podporu v náročných situacích hledá konzultant především u svého nadřízeného, kolegů (na společných poradách) nebo v literatuře a na internetu. Dodává, že záleží na typu a závažnosti problému. V případě žádosti o pomoc kolegu či nadřízeného je konzultantovi vždy ochotně vyhověno.

- Mezi hlavní schopnosti a vlastnosti řadí konzultant spolehlivost, ochotu k ne vždy snadnému jednání s klienty, trpělivost a psychickou odolnost.

K3

- Psychickou náročnost práce hodnotí konzultant jako náročnou a nadměrně pracovní zatížen se cítí pouze někdy.

„Práce s lidmi a pro lidi je asi vždy psychicky náročná, zvláště když se jedná o sociální oblast a sociální služby jako takové.“

- Po stránce fyzické náročnosti povolání hodnotí tento konzultant práci jako nenáročnou a shoduje se s K1, že fyzická náročnost této profese spočívá spíše v dobré mobilitě a flexibilitě po Praze kvůli přejezdům mezi klienty.
- Konzultant potvrzuje, že ve Fose, o.p.s. jsou dostatečné zdroje pro zvládání pracovní zátěže. Jmenuje zejména porady, supervize a mimořádné schůze právě v případě potřeby nejen jednotlivců, ale i celého týmu.
- Nejčastěji se obrací pro rady a pomoc na svého nadřízeného, dále na kolegu nebo hledá odborné informace na internetu, případně v literatuře. Dodává, že Vnitřní metodiky v tomto případě využívá minimálně, ale záleží na tom, co za problém se řeší. Nejvíce mu řešení problému usnadňuje komunikace s týmem, který mu vždy vyjádří podporu a poskytne rady nebo usnadní rozhodování v případě dilematu.
- Konzultant uvádí, že pracovník v této profesi by měl mít především široký rozhled v sociální oblasti, přátelskou a nekonfliktní povahu a být spolehlivý. Mezi další významné schopnosti řadí také dobrou organizaci svých pracovních úkolů.

OA1

- Osobní asistent hodnotí svou činnost jako psychicky náročnou. V jeho případě jde hlavně o náročnost v komunikaci s klienty. Dodává, že není tlačěn nějakými termíny nebo množstvím práce apod., ale i tak práci vidí jako psychicky náročnou. Nadměrně pracovní zatížen se spíše necítí.
- Naproti tomu fyzickou náročnost profese hodnotí jako velmi náročnou. A to z důvodu časté manipulace s klientem (např. hygiena, polohování na lůžko, manipulace s vozíkem...).
- Osobní asistent mezi zdroje pro zvládání pracovní zátěže řadí intervize a pravidelné schůzky s nadřízeným. Jako další zdroj uvádí např. i další vzdělávání.
- Podporu a pomoc v případě potřeby nalézá osobní asistent u svého nadřízeného. Zatím se nevyskytl závažný problém, který by vyžadoval nějaké složité či speciální řešení. V běžných záležitostech osobní asistent nalézá pomoc a pochopení u svého nadřízeného (konzultant, vedoucí služby).
- Za základní vlastnosti a dovednosti pro tuto profesi jmenuje osobní asistent spolehlivost, pečlivost, ochotu a víru ve vlastní schopnosti a dovednosti klientů nebo komunikační dovednosti, které jsou často klíčovými a nepostradatelnými prvky při spolupráci pracovníka a klienta.

„Osobní asistent by měl zvládat velmi dobře komunikační dovednosti s klienty. Pomocí komunikace se dá podle mě hodně zlepšit, ale také hodně zkažit.“

OA2

- Psychickou náročnost profese pociťuje osobní asistent jako náročnou a nadměrně pracovní zatížen se necítí. Dodává, že velmi záleží na osobnosti klienta, se kterým pracuje. S některými klienty je práce psychicky i fyzicky výrazně náročnější, než s jinými.

- Po stránce fyzické náročnosti hodnotí profesi jako náročnou. Uvádí zejména asistenci při pomoci s hygienou či např. z vozíku na lůžko. Dále zařazuje i časté přesuny za klienty po celé Praze, někdy i mimo ni.
- Osobní asistent uvádí jako dostupné zdroje pro zvládání pracovní zátěže především pravidelné intervize či schůzky s nadřízeným.

„Myslím, že můžu s přesvědčením tvrdit, že mám opravdovou oporu a podporu v celém pracovním týmu, především u nadřízených. Maximálně mi vyhovuje informovanost a komunikace ve Fose, a takto se mi pracuje mnohem lépe.“

- Pomoc či podporu hledá výhradně u nadřízeného (konzultanta).
- Mezi vlastnosti a dovednosti důležité pro výkon této profese řadí nekonfliktní povahu, psychickou vyrovnanost a odolnost, pochopení a komunikační vybavenost.

OA3

- Své povolání hodnotí osobní asistent jako psychicky náročné, ale nadměrně pracovní zátěží se necítí. Psychickou náročnost spatřuje především obecně v práci s lidmi, v tomto případě v práci s mentálně postiženými dospělými.
- Fyzickou zátěž hodnotí osobní asistent jako náročnou. A stejně jako OA1 spatřuje tuto náročnost především v manipulaci s klientem a s vozíkem či jinými kompenzačními pomůckami.

„Docela hodně klientů jsou vozíčkáři a je proto nutné umět zacházet s vozíkem. To vyžaduje určitou fyzickou sílu a obratnost pracovníka. Přece jen jde hlavně o bezpečnost klienta.“

- Zdroji pro zvládání pracovní zátěže v rámci společnosti Fosa, o.p.s. jsou osobnímu asistentovi intervize, popř. supervize a pravidelné schůzky s nadřízeným. Jako další možné zdroje uvádí programy dalšího vzdělávání a někdy i výjezdové skupinové programy, ač se jedná o pracovní povinnost, osobní asistent v nich spatřuje pozitivní působení v podobě např. změny prostředí, více lidí a kolegů pohromadě, společných zážitků a zábavy.
- Osobní asistent zatím žádnému problému nečelil, ale je si jistý, že pomoc a rady by hledal nejdříve u nadřízeného, popř. u vedoucího. Nevylučuje ani to, že by se poradil se zkušenějším kolegou. Každopádně pomoc by zůstala v rámci „týmu“.
- Za nejdůležitější schopnosti a vlastnosti považuje osobní asistent pro svou profesi spolehlivost, flexibilitu, psychickou i fyzickou zdatnost a také komunikační dovednosti nejen s lidmi s mentálním postižením.

Oblast 3:

-celková spokojenost zaměstnanců, atraktivita zaměstnání/perspektivy, péče o zaměstnance a jejich subjektivní postoje a názory na svou profesi.

K1

- Konzultant hodnotí kvalitu služeb ve společnosti Fosa, o.p.s. jako velmi kvalitní a dobře zorganizovanou. Konkrétně službu, pro kterou sám pracuje, hodnotí jako také velmi kvalitní a dodává, že služba je dobře organizačně i metodicky vedena.

- Mezi materiální zajištění při výkonu profese potřebuje konzultant v případě práce nepřímé a ostatní (ne v terénu s klienty) hlavně kancelář. Tedy stůl, počítač, psací potřeby, úložné prostory na šanonky a jiné dokumenty, kopírku, tiskárnu, telefon a další věci. Samozřejmostí je hygienické zázemí a velmi vhodná je i malá kuchyňka. Konzultant hodnotí toto zázemí jako dostačující a příjemné k práci. Pozitivně hodnotí také prostornou tzv. zasedací místnost a malou a útulnou knihovnu, kde se často setkává s klienty a jejich blízkými.
- Způsob a úroveň dalšího vzdělávání ve společnosti Fosa, o.p.s. hodnotí konzultant jako velmi kvalitní a dostačující. Samotnou nutnost dalšího vzdělávání pro výkon tohoto povolání konzultant vítá a domnívá se, že je přínosem pro jakoukoliv praxi, zejména při práci s lidmi s mentálním postižením. Považuje tedy programy dalšího vzdělávání jednoznačně za důležité.

„Další vzdělávání podle mě umožňuje širší rozhled v sociální oblasti a mě osobně slouží jako zdroj nových poznatků nebo informací, a v podstatě i jako odpočinek při těchto programech dalšího vzdělávání.“

- Konzultant se domnívá, že způsob zaškolení do nové pracovní pozice má vliv na další průběh a kvalitu jeho práce a obecně celé služby, pro kterou pracuje, a považuje tedy celý tento proces za zvlášť důležitý.
- Konzultant je ve svém zaměstnání spokojen, až na malé výjimky, které nepovažuje za nějak dramatické. Např. by uvítal lepší a stabilnější platové ohodnocení.
- Co se pracovního postupu týká, má konzultant ambice na vyšší pracovní pozici-vedoucího služby. V současné době neuvažuje o odchodu ze společnosti Fosa, o.p.s.

K2

- Konzultant 2 také hodnotí kvalitu a úroveň služeb ve společnosti Fosa, o.p.s. jako velmi kvalitní a konkrétně svoji službu také hodnotí jako velmi kvalitní.
- Konzultant uvádí, že ke své činnosti potřebuje kancelář, respektive místnost s počítačem, pracovním stolem, skříňkou na dokumenty, tiskárnu a kopírku. Dále prostor, kde se může v klidu setkávat s klienty a hygienické zázemí. Vybavení kanceláře ve Fose, o.p.s. hodnotí jako velmi dobré a vyzdvihuje především dostatečný prostor nejen pro kancelář, ale také pro setkávací místnost a zasedací místnost, kde probíhají nejčastěji porady a skupinové programy. Pro práci v terénu v podstatě nepotřebuje nic, popř. tužku a papír na stručné poznámky. Podle slov konzultanta je v kanceláři vše, co potřebuje k administrativní práci a jemu osobně nic zásadního nechybí.
- Způsob a kvalitu dalšího vzdělávání ve společnosti Fosa, o.p.s. konzultant hodnotí jako kvalitní. Další vzdělávání konzultant považuje za důležité nejen pro svůj obor, ale pro všechny pracovníky v sociálních službách.

„Je fajn, že si můžeme programy pro další vzdělávání volit sami. Myslím, že je dobré podívat se do jiných organizací nebo se dozvědět informace, které se na internetu nedají načíst. Další vzdělávání je pro mě způsob, jak se posunout zase o trochu dál a třeba i poznat jiné kolektivy. Vzdělávání by mělo probíhat celoživotně, zvlášť v oborech, kde se denně setkáváme s lidmi nebo s nimi intenzivně pracujeme.“

- Konzultant souhlasí s K1 v tom, že způsob a kvalita zaškolení nového zaměstnance má vliv na jeho další pracovní vývoj. Dodává, že zaškolovat by měl vždy zkušený, trpělivý a přátelský kolega. Do zaškolování by měly patřit také různé cvičné situace, testy a sebereflexní cvičení. Nemělo by se jednat pouze o „doprovod“ zkušeného pracovníka. Nový zaměstnanec by měl mít prostor k vyjádření a k samotné praxi. Měl by si tedy práci „osahat“ co nejdříve. Konzultant uvádí, že způsob zaškolení ve Fose, o.p.s. probíhá dobře. Navrhuje jen malou změnu např. v tom, že by zaškolovalo více pracovníků, protože je to pro zaškolujícího velká časová zátěž a může se stát snadno pracovní vyčerpáním.

- Celkovou spokojenost v zaměstnání hodnotí konzultant jako známkou ve škole a to je 2. Je maximálně spokojen s kolektivem a organizací uvnitř společnosti Fosa, o.p.s., ale uvítal by větší finanční ohodnocení a někdy méně administrativní práce v kanceláři. Celkově na sobě někdy pociťuje zvýšenou únavu.
- Konzultant přiznává, že poslední dobou zvažuje odchod do jiného zaměstnání nebo odjezd do ciziny.

K3

- Úroveň služeb ve společnosti Fosa, o.p.s. hodnotí tento konzultant jako velmi kvalitní a domnívá se, že přímo jeho služba, ve které pracuje, je na úrovni také velmi kvalitní.
- Hlavním zázemím je pro konzultanta kancelář, kde má vše potřebné pro práci administrativní či metodickou. Řadí sem např. pracovní stůl, počítač, úložné skříňky, kopírku a tiskárnu, papíry a psací potřeby. Je pro něj důležité mít příjemné místo, pro svou práci a pro setkávání s klienty. Výhodou pro něj je velká zasedací místnost, kde má multifunkční využití. Jako samozřejmost vidí přítomné hygienické zázemí a malou kuchyňku. Uvádí, že mu v této oblasti k výkonu práce nic nechybí.
- Konzultant způsob dalšího vzdělávání hodnotí jako jemu dostačující a kvalitní a celkově další vzdělávání považuje za důležité pro svůj pracovní obor, a nejen pro něj.
- I tento konzultant potvrzuje slova předchozích kolegů, tedy že způsob zaškolení má vliv na další pracovní vývoj zaměstnance. Dodává, že ale záleží na povaze, přístupu a očekávání nově příchozího zaměstnance. Obecně konzultant považuje dobrý proces zaškolení za důležitý, ne vždy však má přímo vliv na kvalitu služeb nebo průběh pracovní činnosti.

„Pamatuji si, že mě velmi pomohlo v začátcích přátelské vedení a zaškolení mého kolegy. Skutečně se mi věnoval a já dostala mnoho informací, které jsem následně brzy sama využila. Díky tomuto super procesu jsem se cítila v práci a kolektivu dobře, a tím pádem se člověku také lépe spolupracuje v týmu.“

- Konzultant se ve své profesi cítí v podstatě spokojen až na nestabilitu platových podmínek.
- I tento konzultant se vyjádřil, že budoucnost u společnosti Fosa, o.p.s. neplánuje (chce v nejbližší době založit rodinu). Dodává, že u Fosa, o.p.s. pracuje již delší dobu a cítí se lehce unaven. To ovšem přičítá obecně práci v sociální oblasti. Jinak ho jeho profese baví a vidí v ní smysl.

OA1

- Osobní asistent hodnotí úroveň služeb ve společnosti Fosa, o.p.s. jako kvalitní a konkrétně službu, pro kterou pracuje jako také kvalitní.
- Osobní asistent uvádí, že ke své činnosti nepotřebuje v podstatě žádné materiální zázemí. Nepotřebuje kancelář, protože pracuje výhradně v praxi a zápisy z asistencí či výkaz práce si vyplňuje v papírové formě ručně ve svém čase např. doma nebo kdekoli jinde. K této činnosti nepotřebuje ani kancelář, ani počítač a jinou techniku.

„Osobní asistenti jsou stále v terénu, a to se mi na práci líbí. To, že nemusím pracovat v kanceláři a s papíry.“

- Úroveň a způsob dalšího vzdělávání hodnotí asistent jako kvalitní. Nemá pocit, že by mu něco v této oblasti chybělo nebo bylo špatně. Další vzdělávání považuje pracovník za důležité pro svou profesi a celkově pro každou profesi.
- Způsob zaškolení má podle osobního asistenta významný vliv na pozdější vývoj zaměstnance po pracovní stránce. Tento proces považuje za důležitý a nezbytný.
- Tento osobní asistent je vcelku ve svém zaměstnání spokojen. Jak sám dále uvádí, uvědomuje si, že je tato práce tak trochu přestupná, ne tedy na dlouho. Uvítal by vyšší plat za hodinu a někdy i více asistencí za týden.

- Asistent má v plánu postoupit na vyšší pracovní pozici (konzultant) a prozatím se nechystá ani odejít z tohoto zaměstnání.

OA2

- Osobní asistent 2 hodnotí úroveň služeb jako velmi kvalitní. Službu, ve které pracuje, hodnotí jako také velmi kvalitní.

„U osobní asistence ve Fose se mi líbí přístup a filozofie způsobu, jakým je služba poskytována. Mám možnost srovnání se stejnou službou v jiné organizaci, a ta změna je opravdu znát. U Fose jde hlavně o ponechání samostatnosti, v co možná největší míře, a o přátelský a respektující přístup k člověku. Takový způsob jsem v předchozím zaměstnání nezažila.“

- Také tento osobní asistent potvrzuje slova OA1, že ke svému výkonu pracovní činnosti nepotřebují asistenti téměř žádné zázemí v podobě kanceláře a jejího vybavení z důvodu práce výhradně v terénu a také proto, že mají jinak rozloženou pracovní dobu a mnohem méně odpracovaných hodin.
- Osobní asistent by ohodnotil úroveň a způsob dalšího vzdělávání ve své profesi jako velmi kvalitní a dostačující. Pro svůj obor považuje proces dalšího vzdělávání za důležitý až nezbytný.
- Osobní asistent považuje dobré zaškolení za velmi důležité, avšak nemá pocit, že by způsob zácviku školitelem nějak zvlášť významně ovlivnil proces zapracování se do nové pracovní role, a že by měl vliv přímo na kvalitu pracovního výkonu zaměstnance.
- Pracovník tvrdí, že je ve své profesi momentálně spokojen. Velmi mu vyhovuje pracovní doba a pracovní úvazek, takže se může věnovat jak studiu, tak i práci. Samozřejmě by uvítal vyšší platové ocenění, ale i tak je momentálně spokojen a uvědomuje si, že v této práci se jedná o průměrný a standardní plat.
- Osobní asistent chce po dobu trvání studia ve Fose, o.p.s. zůstat a věnovat se více této cílové skupině i v jiných oblastech (volnočasové aktivity, vzdělávací aktivity...). Přiznává, že by rád zkusil časem postoupit na vyšší pozici (konzultant v Osobní asistenci) a více realizovat své vědomosti, zkušenosti a nové postřehy z tohoto oboru.

OA3

- Také osobní asistent 3 hodnotí úroveň služeb ve společnosti Fosa, o.p.s. jako velmi kvalitní. Kvalitu poskytování služeb přímo v Osobní asistenci hodnotí jako kvalitní.
- Osobní asistent tvrdí, že pro svůj typ služby nepotřebuje žádné zázemí, tedy žádnou kancelář. Dodává, že pokud by potřeboval nějakou místnost pro svou osobní potřebu, např. vyplnit si výkaz práce nebo přepsat zápisy z asistencí do počítače, může kdykoliv přijít do kanceláře Fose a v zasedací místnosti nebo v malé knihovně tak bez problémů učinit. Toto ale není podle jeho slov zvykem a není to většinou ani zapotřebí. Tento fakt pramení z podstaty práce osobního asistenta (práce terénní).
- Úroveň a způsob dalšího vzdělávání ve společnosti Fosa, o.p.s. shledává osobní asistent jako velmi kvalitní a dostačující. Celkově další vzdělávání, nejen pro svoji pracovní činnost, považuje tento asistent za důležité.

„Ráda se vzdělávám, a tak tuto povinnost neberu jako nutné zlo, ale naopak leckdy je to zpestření praxe, nové informace a zábava v jednom. Ve Fose systém dalšího vzdělávání funguje dobře a hodně se na to dbá.“

- Názor na vztah mezi dobrým nebo špatným zaškolením nového pracovníka a následnou kvalitou poskytovaných služeb, má osobní asistent takový, že se způsob zaškolení odráží na práci zaměstnance, a proto tento proces považuje za velmi důležitý, a to nejen pro samotného zaměstnance, ale i pro jeho tým a nakonec i pro klienty samotné.

- Pracovník je ve své profesi spokojen. Přál by si, aby jeho práce byla lépe finančně ohodnocená a měla lepší postavení mezi dalšími sociálními službami. Má pocit, že je osobní asistence všeobecně lehce podhodnocená a nedbá se příliš na její účel a metody práce.
- Žádné velké profesní plány tento osobní asistent momentálně nemá. Po dobu studia na vysoké škole chce zůstat. Přiznává, že po dostudování uvažuje o odjezdu do ciziny nebo změně zaměstnání.

Shrnutí:

Z výsledků rozhovorů je v odpovědích patrná většinová shoda konzultantů i osobních asistentů. Žádný výrazný rozpor tedy mezi odpověďmi ve shodných otázkách tedy nenastal. Na všechny otázky bylo plně zodpovězeno.

Shrnutí pro Oblast 1

Konzultanti:

V odpovědích pro Oblasti 1 je znát, že **Vnitřní metodiky jsou konzultanty velmi často využívány** k jejich práci, zejména v pracovních postupech jako takových, při tvorbě nových metodik práce nebo změně těch původních. Všichni tři konzultanti potvrzují, že Vnitřní metodiky práce pro svou pracovní činnost využívají a řídí se jimi. Vnímají tyto metodiky práce jako základní osnovu své pracovní činnosti a potvrzují, že jim práci celkově spíše usnadňují a díky nim se lépe orientují ve svých kompetencích a metodické práci s klienty. V případě nečekaného nebo jinak náročnějšího problému v praxi vyhledávají konzultanti zejména pomoc a podporu od svého týmu (kolegové, vedoucí, popř. ředitel). Pokud v tomto případě lze nějak čerpat z Vnitřních metodik práce, konzultanti z nich čerpají a dále na metodické postupy navazují tak, aby byla situace řešena adekvátně a pokud možno v rámci a souladu s posláním společnosti Fosa, o.p.s. Konzultant 1 uvádí, že takto vzniklé problémy v praxi jsou častým impulzem k přehodnocení, doplnění nebo změně Vnitřních metodik tak, aby dále předcházely této situaci. Konzultant 2 zatím podle svých slov žádný takový problém v praxi nezažil a neřešil. A konzultant 3 tyto metodiky při řešení problémů využije, ale spíše až po konzultaci s kolegou či vedoucím s ohledem na charakter problému.

Největší podporou je pro všechny dotazované konzultanty bezesporu **týmová spolupráce**, celkově příjemná **atmosféra na pracovišti** a možnost kdykoliv se poradit nebo probrat problém individuálně s vedoucím či mezi kolegy na společných pravidelných **poradách** (týdně) a **supervizích**.

Rozdělení přímé praxe s klienty a práce administrativní a metodické je podle všech konzultantů odhadem mírně za polovinou jeho pracovní náplně. Přímá práce spíše převažuje nad tou administrativní. Konzultanti **přímou práci průměrně vyhodnotili na 55%** své činnosti, tedy více než polovinu (K1-60%, K2-55%, K3-50%). Dva ze tří těchto konzultantů ale potvrzují, že rozložení práce je velmi kolísavé, nestabilní a závislé na momentálních pracovních prioritách. Odhady jsou pouze orientační.

Mezi nejčastěji vykonávané činnosti řadí shodně konzultanti především **práci s klientem** (návčky dovedností, práce na individuálním plánu s klientem apod.). Na druhém místě je **činnost v kanceláři** (metodická příprava na návčky a skupinové programy, příprava smluv pro nové klienty,

vyhodnocování individuálních plánů, spolupráce na vytváření či úpravách Vnitřních metodik práce a jiné činnosti v kanceláři).

Osobní asistenti:

Všichni osobní asistenti se shodují v tom, že **Vnitřní metodiky práce pro svou činnost příliš nepotřebují**, tyto metodiky jsou především pro metodiku práce konzultantů. Vyplývá to z typu služby, kompetentnosti a celkově pracovní náplně zaměstnanců služby. Ty metodiky, které se přímo jejich činnosti týkají, jsou všem osobním asistentům známy a pracují v souladu s nimi. Podle slov jednoho z asistentů poskytují Vnitřní metodiky práce jakousi orientační osu pracovních povinností a hlavně postupů, podle kterých osobní asistenti stejně jako konzultanti pracují. Osobní asistenti ale mají tolik pracovních úkonů a kompetencí, tudíž jsou pro ně méně využitelné. Všichni dotazovaní osobní asistenti se shodují v tom, že pokud potřebují radu či pomoc jejich kroky vždy vedou za svým nadřízeným, s nímž probírají vše důležité ohledně jejich práce, včetně řešení různých problémových nebo nenadálých situací. Dva ze tří osobních asistentů se vyjádřili, že zatím za svou praxi žádnou problémovou situaci nezažili a pokud by se tak stalo, pomoc by hledali nejdříve u nadřízeného a až potom popř. ve Vnitřních metodikách závisle na charakteru problému a situace.

Za největší oporu při výkonu práce osobního asistenta považují shodně všichni dotazovaní asistenti pravidelnou **komunikaci a setkávání se s nadřízeným** (pravidelné schůzky, intervize/supervize a jiné konzultace), ale také se svými kolegy v rámci programů pořádaných společností Fosa, o.p.s., výjezdových skupinových **programech** či na programech **dalšího vzdělávání**. Všechny tyto činnosti podporují osobní asistenty ve výkonu dobré praxe.

Podíl přímé práce s klienty výrazně převyšuje jinou činnost osobních asistentů. Opět tento fakt vyplývá z typu služby a pracovní náplně osobních asistentů. V tomto bodě je jasné, že osobní asistenti svojí přímou praxí tráví převážnou většinu své pracovní náplně (**zhruba 90%**).

Jako nejčastější aktivity vykonávané v rámci své profese všichni osobní asistenti shodně uvádějí **osobní asistence** klientům, dále např. zápisy z těchto asistencí, měsíční vyplňování výkazu práce nebo schůzky s nadřízeným.

Shrnutí pro Oblast 2

Konzultanti:

V otázkách **psychické náročnosti profese** se konzultanti shodují na tvrzení, že se jedná o profesi **náročnou až velmi náročnou**. Dva z nich jí hodnotí jako náročnou a další jako velmi náročnou. Jeden z konzultantů k tomu dodává, že velmi záleží na momentálním nahromadění pracovních úkolů a také na celkovém psychickém rozpoložení zaměstnance. Profese podle mínění konzultantů bezesporu psychicky náročná je, ovšem někdy toto vnímání může být silně podpořeno subjektivními pocity zaměstnanců. Všichni dotazovaní se shodli na tom, že se cítí nadměrně zatíženi prací pouze někdy.

Fyzickou náročnost profese hodnotili konzultanti jako spíše **nenáročnou**. Dva konzultanti se shodli na tom, že profese vyžaduje dobrou mobilitu kvůli častějším přejezdům mezi klienty. Jiným způsobem práce fyzicky náročná podle jejich slov není.

Všichni konzultanti uvedli, že ve společnosti Fosa, o.p.s. jsou **kvalitní a dostačující zdroje pro zvládnání pracovní zátěže**. Nejčastěji jmenovali konzultanti především pravidelné **porady a konzultace** se svým nadřízeným i s kolegy, **supervize** a také programy pro **další vzdělávání**, které jim pomáhají zvládat pracovní napětí (možnost odreagování se, nové informace a kontakty). Všichni dotazovaní jmenovali jako důležitý prvek pro zvládnání pracovní zátěže ve své profesi celkovou souhru a **organizaci v týmu, spolupráci a příjemnou atmosféru** na pracovišti.

Pomoc a podporu při řešení problémů by shodně všichni konzultanti hledali hlavně **u nadřízeného**, popř. **i kolegů**. Dva konzultanti dále uvedli, že informace, které by jim pomohly řešit nějakou problémovou situaci, by hledali např. **i v literatuře a na internetu**. Jeden konzultant uvádí, že by hledal možná řešení i **ve Vnitřních metodikách práce** (záleželo by na typu problémů a situaci). Dotazovaní se shodují, že v případě potřeby pomoc a podporu najdou vždy u svého nadřízeného (vedoucí služby).

Jako nejčastější schopnosti a vlastnosti, kterými by měl být pracovník vybaven, jmenovali konzultanti zejména **komunikační a organizační schopnosti**, dále **spolehlivost, nekonfliktní povaha** nebo např. **psychická odolnost**. Jen z konzultantů k tomu ještě dodává, že pracovník by měl mít také celkový **rozhled v sociální oblasti** (legislativa, služby, metody práce...).

Osobní asistenti:

Všichni osobní asistenti se shodují na tom, že jejich profese je **psychicky náročná**. To přičítají zejména náročnější komunikaci a spolupráci s klienty-lidmi s mentálním postižením. Nadměrně pracovní zatížení se osobní asistenti necítí.

Fyzickou náročnost profese hodnotí osobní asistenti jako **náročnou**. Jeden asistent dokonce jako velmi náročnou. Tento fakt vyplývá z časté manipulace nejen s klientem samotným (pomoc při osobní hygieně, pomoc z vozíku na lůžko...), ale i např. s manipulací s vozíkem nebo jinými kompenzačními pomůckami. Jako další uvedli asistenti časté cestování po celé Praze i okolí.

Jako **zdroj pro zvládnání pracovní zátěže** uvedli všichni osobní asistenti **schůzky se svým nadřízeným** (konzultant, popř. vedoucí služby) a pravidelné **intervize** (setkání s nadřízeným a kolegy). Dva osobní asistenti dále uvedli také **programy pro další vzdělávání** nebo výjezdové skupinové **programy** pro klienty, kterých se vždy účastní a vnímají je jako „relax“ a zpestření běžné praxe.

Pomoc nebo podporu v problémových situacích by hledali všichni dotazovaní **u svého nadřízeného** (konzultanta). Dva asistenti se shodli na tom, že žádné takové situace ještě nečelili, ale jsou si jisti, že by pomoc našli u svého nadřízeného. Jeden asistent by popřípadě hledal pomoc či radu i u svých **kolegů**.

Jako vhodné vlastnosti a schopnosti pro výkon profese osobního asistenta jmenovali dotazovaní nejčastěji **spolehlivost, komunikační dovednosti a psychickou odolnost**. Dále např. uvedli **flexibilitu a nekonfliktní povahu**.

Shrnutí pro oblast 3

Konzultanti:

Všichni dotazovaní konzultanti hodnotí **úroveň služeb** ve společnosti Fosa, o.p.s. jako **velmi kvalitní** a konkrétně službu, ve které pracují (sociální rehabilitace) také jako **velmi kvalitní**. Vyzdvihují především výbornou organizační a metodickou základnu nejen služeb, ale i celé společnosti.

Konzultanti se shodli, že ke své činnosti potřebují místo, ve kterém mohou pracovat s počítačem, setkávat se s klienty a mezi sebou v týmu, mít potřebné dokumenty ke své práci apod. **Potřebují** tedy vybavenou **kancelář**, dále např. hygienické zázemí či malou kuchyňku. Všichni potvrzují, že v této oblasti jim vůbec nic nechybí a mají ke své administrativní práci velmi dobré zázemí a podmínky. Prostory společnosti Fosa, o.p.s. hodnotí jako prostorné a velmi příjemné k práci. Pozitivně hodnotí také výhody velké zasedací místnosti, kde probíhají např. porady, skupinové programy nebo programy pro další vzdělávání pracovníků.

Úroveň a způsob vzdělávání pro sociální službu, kterou konzultanti vykonávají ve společnosti Fosa, o.p.s. hodnotí ve dvou případech jako **kvalitní** a v jednom případě jako **velmi kvalitní**. Shodují se na tom, že další vzdělávání je **důležité** pro jejich práci a považují ho za přínos nejen pro praxi v sociálních službách, ale také pro rozvoj a rozhled celkově v oblasti sociálních služeb a přístupů k práci s klienty.

V otázce, zda se konzultanti domnívají, že způsob **zaškolení** souvisí s následnou kvalitou poskytování služeb novým pracovníkem, odpovídají, že **ano**. Dále jeden z konzultantů tvrdí, že zaškolovat by měl vždy zkušený pracovník s využitím podpůrných metod, jako např. modelové scény, testy a jiné. S tímto tvrzením souhlasí také další konzultant, který by k tomu ještě uvítal, kdyby zaškolovalo více pracovníků kvůli časovému náporu na tohoto jednoho zaškolujícího. Poslední konzultant k tomu ještě dodává, že také velmi záleží na samotném přístupu nového zaměstnance. Tento proces považují za **důležitý**.

Dva ze tří konzultantů jsou ve svém zaměstnání **spokojeni**. Jeden je **celkem spokojen**. Všichni by ocenili stabilnější a **vyšší platové podmínky**. Mezi další negativa patří občasné administrativní zahlcení prací. Na druhé straně pozitivně hodnotí organizaci služeb a komunikaci v pracovním týmu.

Budoucnost u společnosti Fosa, o.p.s. prozatím plánuje pouze **jeden konzultant**. Další konzultanti odchod zvažují (založení rodiny, změna povolání/odjezd do ciziny).

Osobní asistenti:

Dva ze tří osobních asistentů hodnotí **úroveň poskytovaných služeb** ve společnosti Fosa, o.p.s. jako **velmi kvalitní**. Další respondent jako **kvalitní**. Kvalitu konkrétně služby, ve které pracují, hodnotí ve dvou případech jako kvalitní a dále jako velmi kvalitní.

Všichni dotazovaní se shodují, že k výkonu své činnosti **nepotřebují žádné materiální zázemí**. To vyplývá z podstaty jejich zaměstnání (terénní práce). Jeden z osobních asistentů k tomu dodává, že pokud by potřeboval nějaký prostor ke své práci, může kdykoliv přijít do kanceláře Fosa a v klidu si např. vyplnit výkaz práce či přepsat zápisy z asistencí do počítače.

Úroveň a způsob **dalšího vzdělávání** ve společnosti Fosa, o.p.s. hodnotí dva ze tří osobních asistentů jako **velmi kvalitní** a další jako **kvalitní**. Shodují se na tom, že další vzdělávání je pro jejich obor **důležité** až nezbytné.

Dva respondenti se domnívají, že způsob **zaškolení** nově příchozího zaměstnance se odráží na výkonu jeho pracovní činnosti. Jeden respondent se naproti tomu domnívá, že způsob zaškolení nemá přímý vliv na kvalitu pracovního výkonu zaměstnance. Všichni se ale shodují, že je zaškolení jako takové **důležité**.

Osobní asistenti jsou ve svém zaměstnání **spokojeni**, avšak všichni by ocenili **vyšší platové ohodnocení**. Zatím mají v plánu všichni **zůstat**. Dvěma asistentům např. vyhovuje pracovní úvazek při studiu. Jeden by dokonce časem rád postoupil na vyšší pozici (konzultant).

Závěr a vyhodnocení:

Domnívám se, že rozhovory pomohly prohloubit a více přiblížit informace získané předchozími metodami, a tím pádem je možno považovat stanovené cíle pro rozhovory za splněné. Podařilo se rozšířit informace z analýzy dokumentů a časového snímku dne a získat vyjádření samotných pracovníků.

Z rozhovorů jasně vyplynulo, že jak konzultanti, tak i osobní asistenti pracují v souladu s Vnitřními metodikami práce, které tvoří osnovu pracovních povinností, včetně např. postupů a metod práce. Tento dokument je pro výkon jejich povolání klíčový a samy pracovníci ho při své činnosti často využívají a hodnotí ho pozitivně jako srozumitelný, potřebný a celkově přínosný pro jejich činnost. Z rozhovorů jasně vyplývá, že konzultanti Vnitřní metodiky práce využívají mnohem častěji než osobní asistenti. Tento fakt je dán typem služby a celkově rozdílnou náplní práce profese konzultant a osobního asistenta.

Všichni pracovníci z obou služeb se shodli na tom, že jim práci usnadňuje a v podstatě i zpřijemňuje velmi dobrá atmosféra na pracovišti, komunikace a spolupráce v týmu a také vědomí, že se kdykoliv můžou obrátit na svého nadřízeného. Zaměstnanci pocítují stabilní a silné zázemí pro svou pracovní činnost. Podle mého názoru zaměstnanci v takto dobře fungujícím a komunikujícím kolektivu jsou lépe ke své činnosti motivováni, lépe se jim pracuje, mají jasně vymezené pracovní kompetence a jsou tím pádem nositeli dobré praxe a přispívají ke spokojenosti klientů.

Rozdíl je patrný v oblasti přímé práce s klientem, kdy osobní asistenti pracují téměř výhradně v praxi, kdežto konzultanti svojí činnost dělí mezi přímou práci, administrativní a metodickou. Opět je tento fakt dán rozdílným typem služby konzultanta a osobního asistenta. Práce přímá-s klientem- tedy převažuje u osobních asistentů a u konzultantů tvoří více než polovinu celkové pracovní náplně.

Jako nejčastěji vykonávanou činnost uvedli konzultanti nácviky dovedností s klientem a osobní asistenti pochopitelně uvedli osobní asistence klientům.

Co se týká psychické náročnosti povolání, shodují se obě profese na tom, že povolání psychicky náročné je. Rozdíl nastává až v otázce fyzické náročnosti, kdy konzultanti shodně uvádí, že povolání fyzicky náročné není a na druhé straně osobní asistenti jednoznačně tvrdí, že jejich povolání fyzicky

náročné je. Vyplývá to především z časté manipulace s klientem samotným, popř. s jeho kompenzačními pomůckami.

Osobní asistenti se pracovní nadměrně zatížení necítí na rozdíl od konzultantů, kteří jistou únavu z nadměrného množství práce někdy pociťují. To přisuzují především tomu, že konzultanti mají složitější a více zodpovědnější pracovní náplň. Mají na starosti mnoho povinností, včetně časté administrativy kolem služby samotné a vedení metodických programů.

V oblasti zvládání pracovní zátěže opět převládá shoda obou profesí, a to v tvrzení, že ve společnosti Fosa, o.p.s. perfektně funguje organizační a komunikační systém, který pomáhá pracovníkům zvládat problémové situace a poskytuje jim podporu při pracovní činnosti. Všichni pracovníci vyzdvihují zejména časté porady, schůze, intervize, supervize a jiná setkávání, kde mohou sdílet své pocity a hledat rady a odpovědi na své otázky. Zaměstnanci z obou služeb tedy jednoznačně mají k dispozici dostatečné zdroje pro zvládání pracovní zátěže.

V otázce hledání pomoci a podpory při výkonu práce se konzultanti i osobní asistenti také shodují. Všichni hledají nebo by hledali tuto pomoc či potřebné informace u svého nadřízeného, popř. i kolegy. Využívají tedy lidské zdroje-týmovou spolupráci. Písemné dokumenty (např. Vnitřní metodiky práce)by využili až po poradě se svým nadřízeným nebo kolegou. Nejsou pro ně takovou prioritou v případě řešení problémů v praxi, ale spíše určitým záchranným bodem.

Za důležité schopnosti a vlastnosti pracovníka pro službu sociální rehabilitace považují konzultanti především dobré komunikační a organizační schopnosti. Osobní asistenti považují za důležitou schopnost pro službu osobní asistence také dobrou komunikaci s klienty (a nejen s nimi, ale i např. s blízkým okolím klienta a s kolegy a nadřízenými), ale také přátelskou povahu. Pro obě zaměstnání je důležitá zejména dobrá komunikační schopnost. Tuto shodu v názorech přisuzují tomu, že obě profese pracují s dospělými lidmi s mentálním postižením, a je tedy nezbytné umět vhodně komunikovat s touto cílovou skupinou.

Úroveň služeb ve společnosti Fosa, o.p.s. ohodnotili všichni dotazovaní jako kvalitní. Pochvalují především dobrou organizaci a vedení služeb, vhodné metodiky práce s klienty a programy. Konzultanti dále uvedli, že ke své činnosti potřebují využívat také kancelář, tedy určitý prostor, kde mohou v klidu vykonávat svou administrativní činnost a také se setkávat s klienty a jejich blízkými (např. jde o informační schůzky s potenciálními zájemci o služby, o sociální poradenství, vyhodnocování individuálních plánů klientů nebo pořádání skupinových programů pro klienty a další aktivity). Materiální vybavení kanceláře konzultanti mají dostatečné a nic jim při jejich činnosti v tomto směru nechybí. Osobní asistenti se shodli na tom, že je jejich práce v podstatě výhradně terénní, a tudíž nepotřebují žádné podobné zázemí jako konzultanti. Opět tento fakt vyplývá z povahy a typu sociální služby a z pracovní náplně jednotlivých profesí.

Respondenti z obou profesí se shodují, že úroveň a kvalita poskytování dalšího vzdělávání ve společnosti Fosa, o.p.s. je kvalitní a plně dostačující. Považují další vzdělávání pro svou pracovní činnost za důležité a vnímají ho také jako zpestření, obohacení a podpůrný prostředek pro svou praxi. Podobně se všichni zaměstnanci vyjadřují i o významu a vlivu zaškolování nových pracovníků na jejich

další profesní vývoj. Domnívají se, že je proces zaškolování velmi důležitý a má vliv na profesní utváření nového zaměstnance.

V otázce celkové spokojenosti ve své profesi se také všichni dotazovaní konzultanti i osobní asistenti shodují. Jsou spokojeni, avšak 2 z 6 dotazovaných uvádí, že se cítí pracovně lehce unaveni. Další názorová shoda se týká platového ohodnocení jejich práce (mezd). V tomto bodě panuje mezi pracovníky nespokojenost a uvítali by vyšší finanční ohodnocení. Na druhé straně si uvědomují, že pro obor, ve kterém pracují, jsou nižší mzdy typické. I přes tuto platovou nespokojenost zaměstnanci jejich profesi baví. Většina osobních asistentů pozitivně hodnotí celkovou časovou nenáročnost své profese, což jim umožňuje studovat a pracovat zároveň. Více než polovina všech dotazovaných má v plánu v blízké budoucnosti ve svém zaměstnání setrvat.

Na základě výsledků z výzkumu vyplývá, že **služby ve společnosti Fosa, o.p.s.** jsou metodicky, organizačně i personálně velmi dobře zajištěné. Společnost Fosa, o.p.s. poskytuje kvalitní služby klientům a výborné pracovní podmínky svým zaměstnancům. **Vnitřní chod společnosti** je systematický a bez kumulace pracovních funkcí či nejasných kompetencí jednotlivých pracovních pozic. Jako významné pozitivum při práci uvádějí zaměstnanci výbornou komunikaci a spolupráci mezi sebou a svými nadřízenými, dále příjemnou atmosféru na pracovišti, sdílení a vzájemnou pomoc. **Síť vztahů** mezi personálem na tomto pracovišti hodnotím jako nadstandartní. **Pracovní činnost zaměstnanců** je vhodným způsobem kontrolována a průběžně hodnocena nadřízenými pracovníky pro jednotlivé služby, což udržuje nejen kvalitu služeb, ale také např. umožňuje zpětnou vazbu a celkovou spokojenost ze strany klientů s cílem dále zkvalitňovat služby a přizpůsobovat je potřebám praxe.

Odpovědi na výzkumné otázky

- Odpověď na výzkumnou otázku č. 1:

Tato výzkumná otázka měla za cíl zjistit a umět odpovědět na dotaz, který se týkal povahy pracovní činnosti konzultanta a osobního asistenta, respektive klíčového prvku, který utváří a vymezuje profesní roli obou pozic ve výkonu jejich práce, včetně celkové pracovní náplně. Otázka tedy měla definovat, podle čeho se řídí samotná pracovní činnost konzultanta a osobního asistenta.

Podle výsledků z výzkumu vyplynulo, že pracovní činnost konzultanta i osobního asistenta se řídí především dokumentem, který nese název *Vnitřní metodiky práce* a slouží jen pro zaměstnance společnosti Fosa, o.p.s. Jedná se o interní pravidla pracovní činnosti ve výkonu profese konzultanta a osobního asistenta. Tyto metodiky vycházejí z povahy a také závazku poskytované sociální služby (sociální rehabilitace a osobní asistence) a jsou přímo uzpůsobeny potřebám a metodám práce společnosti Fosa, o.p.s. pro klienty i jejich rodiny. Tento dokument je tedy hlavním zdrojem informací, pracovních postupů i povinností pracovníků pro výkon profese konzultanta i osobního asistenta. Podrobně popsán, analyzován i hodnocen je v kapitole 2.7. *Výsledky výzkumu*.

Vnitřní metodiky práce pro pozici konzultanta jsou podle výzkumu obsáhlejší. Důvodem je především větší kompetentnost pracovníků a s tím spojené větší množství pracovních povinností, širší záběr profesních úkolů a celkově více nároků na samotné zaměstnance ve srovnání s profesí osobních asistentů (viz. např. kapitola níže *Srovnání profesiogramu konzultanta a osobního asistenta*). Vnitřní metodiky práce pro obě profese byly dále zkoumány metodou rozhovorů. Cílem bylo zjistit, jak dalece a pokud vůbec, zaměstnanci skutečně pracují podle nich, a jestli jim v jejich pracovní činnosti pomáhají. Zde se ukázalo, že tyto metodiky práce jsou pro zaměstnance skutečně klíčovým dokumentem k přímému výkonu jejich činnosti a pracovníci podle nich řídí svou práci. Jednoznačně jsou jim přínosem a díky nim se pracovníci lépe orientují ve své profesní roli (více v kapitole 2.7. *Výsledky výzkumu-Výsledky metody polostrukturovaných rozhovorů*). Vnitřní metodiky práce nejsou přísným výčtem pravidel a povinností vůči zaměstnancům, ale jsou přehledným a velmi dobře koordinovaným pracovním plánem, který flexibilně a aktuálně reaguje nejen na potřeby praxe, ale také na potřeby zaměstnanců a jejich klientů v rámci zachování kvalitní péče a dobré praxe. Pozitivně hodnotím jejich srozumitelnost, propracovanost, praktičnost a také jejich průběžné zhodnocování a případné změny. Na tvorbě Vnitřních metodik práce se podílí především vedoucí dané služby a zaměstnanci, přičemž se vychází z charakteru a cíle sociální služby jako takové. Do případných změn či zavedení nových Vnitřních metodik práce jsou zahrnuty názory a nápady zaměstnanců, nové skutečnosti v oboru sociální práce či zpětné vazby od klientů. Vnitřní metodiky práce jsou tedy dokumentem, který se prolíná do všech činností, povinností a jiných úkonů v profesi konzultanta a osobního asistenta ve společnosti Fosa, o.p.s.

Širší úhel pohledu na tuto otázku může společně s klíčovým významem Vnitřních metodik práce např. také zahrnovat celkově dobrou organizaci služby a velmi dobré vztahy na pracovišti, jakožto prvek, který určitým způsobem utváří a ovlivňuje pracovní činnost konzultanta i osobního asistenta ve své profesi. Výsledky z metody rozhovorů zjistily, že ve společnosti Fosa, o.p.s. je velmi dobrá organizační struktura a atmosféra na pracovišti, což může být vedlejším pozitivním efektem pro přímý výkon práce konzultanta i osobního asistenta.

➤ Odpověď na výzkumnou otázku č. 2:

Druhá výzkumná otázka byla zaměřena na podporu pracovníků ve své profesi ze strany společnosti Fosa, o.p.s., která by vyloučila nebo zmírňovala dopady pracovního stresu na zaměstnance (psychická i fyzická vyčerpanost, nadměrné zatížení pracovními úkoly, vliv špatné organizace služby apod.). Otázka měla za cíl zjistit a charakterizovat povahu těchto zdrojů či způsobů prevence negativních jevů, a popsat jejich princip. Dalším cílem bylo odhalit případné nedostatky v této oblasti, popřípadě podat návrhy na zlepšení.

Výzkumem (především metodou rozhovorů) bylo zjištěno, že společnost Fosa, o.p.s. aktivně dbá na kvalitu svých zdrojů pro zvládání pracovní zátěže zaměstnanců. Jednou z priorit je tedy péče o své zaměstnance, což se výrazně promítá do programů a jiných aktivit společnosti. Výzkum zjistil, že pracovníci ve službě sociální rehabilitace (konzultanti) a ve službě osobní asistence (osobní asistenti) jsou vystaveni poměrně velkým psychickým nárokům ve své profesi, a osobní asistenti navíc často čelí

i zvýšeným fyzickým nárokům. Z tohoto důvodu je nezbytně nutná kvalitní péče o zaměstnance a psychohygienická prevence.

Metodami výzkumu bylo zjištěno, že mezi hlavní zdroje pro zvládání pracovní zátěže patří především:

- pravidelné **porady** a individuální **konzultace** s nadřízeným
- **intervize** a **supervize**
- programy dalšího **vzdělávání, semináře**
- **výjezdové programy** s klienty (přesto, že se jedná o pracovní výjezdy, hodnotí zaměstnanci tuto činnost jako zpestření a odreagování od běžných pracovních povinností)
- dále můžeme jmenovat např. sdílení s ostatními pracovníky během porad či jiných setkání (psychoterapeutický význam) či kontakt se spřátelenými organizacemi (výměna zkušeností, informací...)
- komunikace na pracovišti, přátelská atmosféra, zájem, týmová spolupráce, podpora ze strany nadřízeného, dobrá organizace služby, srozumitelnost pracovních povinností a kompetencí (umožňuje lepší orientaci ve své pracovní roli), dobrý systém zaškolování nových zaměstnanců, celkově velmi dobrá síť vztahů a komunikace ve společnosti Fosa, o.p.s.

Výzkum všemi uvedenými metodami přinesl poměrně hodně informací o zdrojích zvládání pracovní zátěže zaměstnanců a jejich praktickém využití ve výkonu profese konzultanta a osobního asistenta ve společnosti Fosa, o.p.s. Např. metodou analýzy dokumentů byly nasbírány informace především z *Vnitřních metodik práce* (programy dalšího vzdělávání, metodické a organizační postupy nebo způsoby zaškolování nových pracovníků). Dalším důležitým dokumentem byl *Plán vzdělávání zaměstnanců společnosti Fosa, o.p.s.* Tyto dokumenty popisují druhy a způsoby, které lze charakterizovat jako zdroje pro zvládání pracovního stresu zaměstnanců.

Metoda časového snímku dne ověřila poznatky z metody analýzy dokumentů, umožnila pohled přímo do praxe a ukázala, že zaměstnanci pracují převážně přímou prací s klienty (osobní asistenti výhradně v praxi), což s sebou přináší i zvýšené psychické nároky na zaměstnance (komunikace s klienty, flexibilní postoj k prioritám dne podle potřeb klientů, trpělivost při práci s klienty...), které ovšem zaměstnanci mají možnost sdílet se svými nadřízenými, zejména formou komunikace kdykoliv během práce. Z časového snímku dne vyplynulo, že nadřízení jsou svým pracovníkům k dispozici (komunikace, informace, psychická podpora, rady...) a v podstatě denně vzájemně komunikují. Tím se zmírňuje riziko vzniku problému pracovníka v praxi, protože případný problém či jinou nezvyklou situaci, je možné konzultovat a řešit s nadřízeným pracovníkem ihned.

Metoda rozhovorů se stala nejbohatším zdrojem poznatků pro tuto výzkumnou otázku, a potvrdila, že společnost Fosa, o.p.s. disponuje kvalitními zdroji pro psychickou podporu svých zaměstnanců během jejich výkonu práce. V rozhovorech zaměstnanci jednoznačně potvrdili psychickou náročnost svého povolání, a zároveň uvedli, že mají ve své profesi dostatečné zdroje pro zvládání pracovního stresu a zátěže. Uvedli nejčastěji porady a konzultace, intervize a supervize, programy dalšího vzdělávání, výjezdové programy pro klienty a celkově dobře a stabilně fungující pracovní tým. To vše jim výrazně pomáhá předcházet negativním pocitům v rámci své profese, zejména z dlouhodobějšího

hlediska. Zaměstnanci cítí podporu od svých nadřízených a kolegů, především v podobě vzájemné komunikace a ochotě sdílení pocitů a názorů z praxe, v týmové soudržnosti a celkově v přátelské atmosféře na pracovišti. Všechny tyto okolnosti podporují psychiku zaměstnanců a přispívají ke zkvalitnění pracovního procesu.

Shrneme-li stručně všechny poznatky k této výzkumné otázce, je zřejmé, že společnost Fosa, o.p.s. má k dispozici kvalitní zdroje zvládání pracovní zátěže a využívá velmi dobře svých možností, aby předcházela negativním dopadům náročné praxe u svých zaměstnanců. Nejen programy, pravidelné setkávání na schůzích či supervizích, a povinnost dalšího vzdělávání zaměstnanců patří mezi zdroje pro zvládání pracovní zátěže, ale také např. dobrá a přehledná organizace služby, koordinace pracovníků, stabilita pracovního zázemí, motivace zaměstnanců, komunikace týmu, možnost sebereflexe a hodnocení své práce, informovanost a otevřenost k názorům a novým postřehům, příjemná atmosféra na pracovišti, a další okolnosti usnadňující práci v sociální oblasti a posilující spokojenost zaměstnanců. To vše, podle mého mínění, ovlivňuje psychické naladění samotného zaměstnance a pracovní proces. Přesto, že společnost Fosa, o.p.s. disponuje kvalitními zdroji pro zvládání pracovní zátěže a zabývá se prevencí negativních dopadů profese na své zaměstnance, navrhovala bych určité sjednocení programů a aktivit v jeden celek doplněný např. o odlehčující a zábavně-vzdělávací aktivity. Domnívám se, že tento postup není nutný, ale myslím, že by přinesl nový úhel pohledu do obou profesí a pozitivně ovlivnil i samotné pracovníky.

Výzkumem nebyl zjištěn žádný zásadní nedostatek v oblasti psychické podpory zaměstnanců ve společnosti Fosa, o.p.s. Domnívám se ale, že by zavedení ucelených školících programů pro obě profese přineslo mnoho pozitivního, např. v tom, že by se specializovaly konkrétně na potřeby profese konzultanta a zvláště na profesi osobního asistenta (podle typu sociální služby a jejích nároků). Dále by případně mohly přispět ke sjednocení a prohloubení stávajících programů a aktivit.

V kapitole 2.7.2. je podán návrh na školící programy určené pro konzultanty a osobní asistenty.

2.7.1. Srovnání profesiogramu konzultanta a osobního asistenta

Přestože oba profesiogramy byly sestaveny na základě výzkumu z jedné organizace, každá pracovní pozice se poměrně výrazně liší v požadavcích na pracovníka pro svou konkrétní pracovní pozici. Níže jsou stručně shrnuty hlavní rozdíly mezi pracovními pozicemi, včetně nároků a v požadavcích na samotného zaměstnance dané služby.

Hlavní rozdíly jsou:

- **v kvalifikačních požadavcích na pracovníka**
 - konzultant v *sociální rehabilitaci*: sociální pracovník (VOŠ, VŠ)
 - osobní asistent v *osobní asistenci*: pracovník v sociálních službách (minimálně SŠ, absolvování rekvalifikačního kurzu)
- **v typu pracovně-právního vztahu a ve výši úvazku**

- konzultant v sociální rehabilitaci: pracovní smlouva na hlavní pracovní poměr (HPP), 40 hodin/týden
 - osobní asistent v osobní asistenci: dohoda o pracovní činnosti (DPČ), maximálně 20 hodin/týden
- **ve výši odměny za práci (minimální nástupní plat)**
- konzultant v sociální rehabilitaci: 15 500 korun za měsíc (měsíční mzda)
 - osobní asistent v osobní asistenci: 75 korun za hodinu (hodinová mzda)
- **v pracovní době**
- konzultant v sociální rehabilitaci: 40 hodin za týden, od pondělí do pátku (obvykle 9:00-17:00 hodin)
 - osobní asistent v osobní asistenci: 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (podle potřeb klientů), maximální počet hodin za týden činí 20
- **v typu sociální služby**
- konzultant v sociální rehabilitaci: sociální služba-sociální rehabilitace, podpora uživatele služby ve větší samostatnosti a nábízení dovedností, které potřebuje pro svůj samostatnější život, motivace klienta v jeho osobních cílech, důraz na motivačně-vzdělávací charakter práce s klientem, spoluodpovědnost za průběh práce s klientem
 - osobní asistent v osobní asistenci: sociální služba-osobní asistence, pomoc a podpora uživatele v jeho běžných činnostech, podpora při trávení volného času, pomoc v domácnosti a při běžných úkonech (strava, hygiena...), doprovody
- **v náplni práce a pracovní činnosti**
- konzultant v sociální rehabilitaci: přímá práce s klientem, administrativní činnost, vzdělávací a metodická činnost
 - osobní asistent v osobní asistenci: přímá práce s klientem, ostatní práce (vyplňování výkazu práce, zápisy z asistencí...)

Společným bodem v obou profesích je přímá práce s dospělými lidmi s mentálním postižením, s cílem podpořit je v jejich samostatnějším a kvalitnějším životě v začlenění společnosti a mezi svými vrstevníky. Způsob vedení práce (metody práce s klientem) se ale liší a odvíjí od cíle a účelu dané služby i např. od požadavků uživatele.

Výše uvedené hlavní rozdíly mezi pracovními pozicemi jsou pevně dané a v podstatě neměnné. Nejsou tedy zahrnuty požadavky, schopnosti a dovednosti potenciálního zájemce o pracovní pozici, které lze zácvikem, školením či speciálními kurzy postupně dosáhnout (např. metodické postupy, práce na PC, schopnost učit druhé lidi atd.). Z těchto klíčových požadavků pro danou profesi by mělo vycházet také zaměření a metodika školících programů pro obě profese. Každá pracovní pozice má jiné nároky na své zaměstnance a své specifické metody práce, tudíž pro každou službu je vhodný jiný charakter informací a jiné vzdělávací techniky. Jednoduše řečeno-každá služba má jiné potřeby. Školící programy by tedy měly zahrnovat takové informace, které pracovníci pro svou službu skutečně potřebují a také ji následně mohou vhodně a snadno využít přímo ve své praxi. Dále by tyto programy měly plnit i funkci vzdělávací a praktickou. Návrhy jsou uvedeny v kapitole níže.

2.7.2. Doporučení pro praxi s přihlédnutím ke školícím programům

Společnost Fosa, o.p.s. poskytuje svým pracovníkům, podle výsledků z výzkumu, dostatek možností dalšího vzdělávání a celkové podpory pro výkon dané profese ze strany nadřízených a celkově společnosti Fosa, o.p.s. (porady, individuální schůzky, intervize, supervize...). Avšak cílené školící programy pro jednotlivé služby společnost Fosa, o.p.s. neposkytuje. Domnívám se, že by tyto programy „na míru“ mohly přinést mnoho pozitivního v rámci zlepšování praxe a být jakýmsi doplňkem k programům dalšího vzdělávání a k supervizním sezením zaměstnanců nebo tyto jednotlivé programy. Nepokládám je tedy za nutné, nýbrž za velmi vhodné a žádoucí. Jako hlavní překážku, která by se mohla pojit se zavedením tohoto nového programu, spatřuji především v otázce financování, respektive v nedostatku finančních prostředků pro realizaci školících programů pro pracovní pozice konzultantů v sociální rehabilitaci a osobních asistentů ve službě osobní asistence.

Školící programy by měly být více zaměřené na fungování v praxi, na samotnou práci s klienty a podporu zaměstnanců v této oblasti. Mohly by tedy spojit již fungující program dalšího vzdělávání zaměstnanců a různé informační a poradenské schůzky mezi pracovníky. Supervize by byla dále samostatným programem pro podporu zaměstnanců. Školící programy pro jednotlivé služby by dále měli odpovídat požadavkům dané služby a vyhovovat potřebám zaměstnanců i klientů. Měly by reflektovat průběh praxe a umět pracovat s různými typy situací v praxi, poskytovat informace a podporu zaměstnancům. Pro realizaci školících programů musíme znát:

- důvod-tedy **proč** chceme zavést tyto programy, jejich smysl a účel
- způsob- **jak** je chceme realizovat, intenzita a vedení programů
- **s jakým cílem**, využitelnost a efektivita programů pro praxi
- a **pro koho** jsou programy určené, potřeby pracovníků, nároky na danou profesi.

Podle tohoto stručného a jednoduchého schématu se dále sestaví obsah celého programu pro jednotlivé služby. Náplň programu by ideálně měli vytvářet vedoucí odpovídajících služeb.

Návrh školícího programu pro pracovní pozici konzultanta ve službě sociální rehabilitace

Školící program pro konzultanta ve službě sociální rehabilitace by měl odpovídat charakteru a účelu této služby, a také vyhovovat potřebám pracovníka se zaměřením na jeho pracovní kompetence. Program by měl pokrývat všechny oblasti pracovní činnosti této profese, včetně administrativní a metodické, která společně s přímou prací s klienty patří do kompletní pracovní náplně konzultanta. U pracovní pozice konzultanta by se měl program více a intenzivněji zaměřovat na metodiky práce s klientem a na jejich celkovou efektivitu. Dále by měl být program zaměřen na Vnitřní metodiky práce pro profesi konzultanta v sociální rehabilitaci, které jsou zásadní pro jeho pracovní činnost.

Školící program by měl v základu zahrnovat:

- **informační část** (seznámení se s programem, nové informace v oboru, nová literatura týkající se práce s lidmi s mentálním postižením, nové metody práce u nás i ve světě, dále např. srovnání a vyhodnocování práce v příbuzných organizacích v podobě návštěvy hosta/pracovníka, který může poreferovat o činnostech a způsobech práce ve své organizaci a přinést tak např. nové nápady či jakoukoliv inspiraci pro pracovníky Fosu, o.p.s...., seznámení se s novými Vnitřními metodikami práce či se změnami v těchto metodikách, uvedení novinek či změn v organizaci služby...)
- **vzdělávací část** (zde zůstane původní Program dalšího vzdělávání pracovníků Fosu, o.p.s. dle vnitřních předpisů této společnosti- viz. analýza dokumentů)
- **praktickou a relaxační část** (upevňování stávajících vědomostí a dovedností pomocí hravého a zábavného přístupu-např. tématické hry, sebezkušenostní nácviky, modelové situace, kvízy a testy..., prostor pro názory a připomínky pracovníků, sdílení pocitů mezi pracovníky-prvky supervize, nácvik psychohygienických a relaxačních technik pro zvládání pracovního stresu a psychické zátěže...)

Návrh školícího programu pro pracovní pozici osobního asistenta ve službě osobní asistence

Osobní asistent pracuje v podstatě pouze v přímé praxi s klienty, a tomu by měly být také uzpůsobeny školící programy, které by se měly zaměřovat hlavně na spolupráci mezi osobním asistentem a uživatelem a jejich vzájemnou komunikaci, která je klíčovým prvkem při práci. Mezi další činnosti, na které by se programy měly více zaměřovat, patří např. vhodná míra podpory klienta, kreativnost při podpoře trávení volného času klienta, schopnost pružně reagovat na náhlé situace v terénu apod. Programy by tedy měly cíleně odpovídat na potřeby pracovníka především v přímé péči.

Základní schéma školícího programu pro osobní asistenty je stejné jako u předchozího návrhu, jen jeho náplň se liší v závislosti na odlišných potřebách pracovníků ve službě osobní asistence.

Základní schéma školícího programu pro osobní asistenty by mělo zahrnovat:

- **informační část** (seznámení se s programem, nové informace a popř. změny v organizaci služby, novinky v oboru, inspirace v oblasti doporučená literatura, je možné také přizvat

pracovníka/hosta z příbuzné organizace, aby se podělil o své zkušenosti v rámci služby osobní asistence...)

- **vzdělávací část** (stejně jako u školícího programu pro konzultanty i zde zůstává původní Program dalšího vzdělávání pracovníků Fosy, o.p.s.)
- **praktickou a relaxační část** (tato část by měla splňovat stejný princip i obsah jako u školícího programu pro konzultanty s tím rozdílem, že osobní asistenti pracují v podstatě výhradně v praxi a z tohoto důvodu by se tato část měla zaměřovat především na samotný výkon praxe v terénu, tedy např. na vhodné komunikační techniky mezi klientem a pracovníkem či na způsoby trávení volného času klienta a podporu v jeho zálibách)

Účelem školících programů pro obě pracovní pozice by mělo být především upevnění profesních a sociálních kompetencí zaměstnanců, získání nových informací a vzájemná podpora při práci mezi zaměstnanci i ze strany zaměstnavatele a také sledovat potřeby zaměstnanců v jejich práci. Cílem je zkvalitnit a zpříjemnit práci konzultantů a osobních asistentů, poskytovat jim v jejich výkonu podporu a celým tímto záměrem tak i zkvalitňovat své služby klientům. Školící programy by měly být koncipovány jako informační, vzdělávací a motivační zároveň. Navržená schémata představují jen základní hrubou osnovu, která se může dále rozšiřovat a prohlubovat o nápady a aktivity vedoucích služeb i samotných zaměstnanců, pro které jsou programy určené a tím také sledovat potřeby zaměstnanců v jejich práci.

Výsledky z výzkumu, především metodou rozhovorů, jasně ukázaly, že obě pracovní pozice jsou psychicky náročné a tudíž ohrožené např. syndromem vyhoření či jinými faktory, které by mohly negativně ovlivnit kvalitu poskytovaných služeb, včetně negativního dopadu nejen na pracovníky, ale také na klienty. Školící programy by se měly stát ucelenou a pravidelně zavedenou součástí práce konzultantů a osobních asistentů, které by sloužily jako psychohygienická pomůcka a vzájemná podpora v jejich zaměstnání, a zároveň by sloužily také jako odlehčující a motivující faktor posilující kompetentnost a celkovou pracovní roli zaměstnanců, s cílem dále zlepšovat praxi, své znalosti a dovednosti v oboru či profesní i osobní růst v rámci své profese.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo sestavit dva profesigramy pro pracovní pozice konzultanta ve službě sociální rehabilitace a pro pracovní pozici osobního asistenta ve službě osobní asistence ve společnosti Fosa, o.p.s., která podporuje dospělé lidi s mentálním postižením žít samostatnějším životem, na základě tří výzkumných metod a jejich následném vyhodnocení.

Teoretická část přináší informace týkající se mentálního postižení obecně, zejména pak v otázkách vzdělávání. Dále se práce zabývá přístupy a metodami práce s lidmi s mentálním postižením a významem role sociálního pracovníka při práci s klienty. Práce se také věnuje metodě profesigrafie a výslednému počínu této metody, kterým je profesigram. Na závěr této části bakalářské práce je stručně představena společnost Fosa, o.p.s., ve které probíhal veškerý výzkum.

Praktická část uvádí cíle výzkumu a pokládá výzkumné otázky, na které v závěru této kapitoly odpovídá. Dále jsou představeny tři použité metody pro samotný výzkum. Hlavním cílem práce je sestavení dvou profesigramů na základě sběru dat a informací z výsledků výzkumu. Profesigramy mají přiblížit lidskou i profesní kompetentnost budoucích zaměstnanců, včetně charakteristiky jejich pracovní role, motivace, vědomostí nebo schopností, a usnadnit tak výběr vhodných potenciálních zaměstnanců, a tím také udržet dobře fungující chod celé organizace. Součástí výzkumné části je také vyhodnocení výsledků z výzkumu, včetně komentářů a návrhů na zlepšení (např. návrhy na zavedení školicích programů pro obě pracovní pozice s cílem sjednotit a zlepšit jednotlivé aktivity a programy pro zaměstnance společnosti Fosa, o.p.s.

Sestavené profesigramy mohou sloužit nejen jako nástroj pro dobrý výběr pracovníků pro zaměstnavatele, ale také jako vodítko pro snadnější pochopení a charakter pracovní role a pracovní náplně pro potenciálního zaměstnance. Profesigram samotný podává ucelený přehled požadavků a nároků profese, čímž může usnadnit srozumitelnost pracovní pozice, jak pro člověka, který se o profesi uchází, tak pro organizaci, která hledá vhodného zaměstnance. Dále je možné profesigramy využít jako východisko pro tvorbu různých metodických postupů, vzdělávacích metod či k jiným aktivitám přizpůsobeným potřebám zaměstnanců nebo služby samotné.

Domnívám se, že cíle této práce stanovené na začátku, byly splněny. Také cíle pro jednotlivé metody byly splněny a dále podrobně analyzovány tak, aby podaly co nejkvalitnější výčet informací pro sestavení profesigramů pro obě pracovní pozice. V rámci zlepšení praxe byly podány návrhy na základní schéma ke školicím programům, které by mohly přispět k lepšímu a propojenějšímu systému vzdělávání a podpory v pracovním procesu zaměstnanců společnosti Fosa, o.p.s. Přílohy k této práci jsou zvoleny tak, aby tématicky odpovídaly potřebám práce a zároveň přinesly např. zajímavost nebo aktivitu vhodnou pro cílovou skupinu této práce.

Seznam použité literatury

BEZUCHOVÁ, M. a kol.: *S fotoaparátem za poznáním: celoživotní vzdělávání osob s mentálním postižením*. Praha: TAURIS, 2003. ISBN 80-211-0445-7.

CRAIG-GUGGENBUHL, A.: *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.

DRAPELA, V. J.: *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-505-9.

HAVRÁNKOVÁ, O.: in MATOUŠEK, O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

HAVRDOVÁ, Z.: *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum-základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

KOHOUTEK, R. a kol.: *Základy pedagogické psychologie*. Brno: CERM, 1996. ISBN 80-85867-94-X.

KOHOUTEK, R. a kol.: *Základy sociální psychologie*. Brno: CERM, 1998. ISBN 80-7204-064-2.

KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

KRATOCHVÍL, S.: *Základy psychoterapie*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-122-0.

MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MICHÁLÍK, J. a kol.: *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.

NEČASOVÁ, M.: in MATOUŠEK, O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

PORTNER, M.: *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0.

RŮŽIČKA, J.: *Psychologie v práci s lidmi*. Praha: nakladatelství Svoboda, 1978.

SOBEK, J. a kol.: *Práva lidí s mentálním postižením: příručka pro poskytovatele sociálních služeb*. Praha: Portus Praha, o.s., 2007. ISBN 978-80-239-9399-8.

SOLOVSKÁ, V. a kol.: *Rozvoj dovedností dospělých lidí s mentálním postižením*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0369-8.

ŠVARCOVÁ, I.: *Komplexní systém vzdělávání dětí, mládeže a dospělých s těžším mentálním postižením*. Praha: Septima, 1994. ISBN 80-85801-54-X.

ŠVARCOVÁ, I.: *Příprava mládeže s těžším mentálním postižením na trhu práce*. Praha: Tech-market, 1996. ISBN 80-902134-4-8.

ŠVARCOVÁ, I.: *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-060-7.

ÚZ (ÚPLNÉ ZNĚNÍ): *ÚSTAVA ČESKÉ REPUBLIKY, LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD*. Ostrava: nakladatelství Jiří Motloch-Sagit, 2005. ISBN 80-7208-478-X.

VALENTA, M.: in MICHALÍK, J.: *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.

VRONSKÝ, J.: *Profesiografie a její praktické využití při řízení lidských zdrojů v organizaci*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2012. ISBN 978-80-7357-747-6.

ZEMKOVÁ, J.: in BEZUCHOVÁ, M. a kol.: *S fotoaparátem za poznáním: celoživotní vzdělávání osob s mentálním postižením*. Praha: TAURIS, 2003. ISBN 80-211-0445-7.

Jiné zdroje

www.bazalni-stimulace.cz

www.dobromysl.cz

www.fosaops.org

www.msmt.cz

www.nrzp.cz

www.rytmus.org/stejnasance/

www.spmPCR.cz

www.studium.propsychology.cz

www.webmd.com/children/intellectual-disability-mental-retardation/

Národní plán vytváření rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením 2010-2014.

Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/dokumenty/np-ozp.pdf>

Strategie celoživotního učení ČR.

Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr>

Seznam zákonů

Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 435/2004 Sb., *o zaměstnanosti*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 198/2009 Sb., *antidiskriminační zákon*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 10/2010 Sb., *úmluva o právech osob se zdravotním postižením*, ve znění pozdějších předpisů.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Ukázka praktického cvičení podle Solovské (2013) na téma *Zaměstnání*.

Příloha č. 2: Komunikační zásady s člověkem s mentálním postižením podle Michalíka (2011).

Příloha č. 3: Zpracování metody časového snímku dne pro pracovní pozici konzultanta.

Příloha č. 4: Zpracování metody časového snímku dne pro pracovní pozici osobního asistenta.

Příloha č. 5: Osnova otázek pro rozhovory.

Příloha č. 1: Ukázka praktického cvičení podle Solovské (2013) na téma Zaměstnání.

Solovská, V.: *Rozvoj dovedností dospělých lidí s mentálním postižením*. Praha: Portál, 2013 (s. 184).

Praktické cvičení na téma *Různá zaměstnání*

Úvod:

Klient se seznámí s různými druhy zaměstnání, uvědomí si, jaká zaměstnání vykonávají lidé v jeho bezprostředním okolí. Prostřednictvím pantomimy bude různá zaměstnání předvádět nebo naopak hádat, jaké povolání mu předvádí druhý člověk.

Požadované schopnosti:

- Představivost
- Schopnost uvědomit si nejdůležitější charakteristiku a předvést ji.

Pomůcky:

- Obrázky, fotografie nebo pexeso znázorňující různá povolání.
- Různé předměty a oblečení využitelné jako rekvizity.
- Schopnost porozumět obsahu obrázku nebo fotografie.

Postup:

1. Povídejte si s klientem o tom, jakou práci vykonávají jeho blízcí. Ptejte se ho také na detaily jejich zaměstnání, např. jaké pomůcky či pracovní nástroje při práci využívají, kde pracují, jestli klient rozumí tomu, co je náplní jejich práce. Případné nejasnosti mu objasněte.
2. Pokuste se v obrázcích či fotografiích najít ta zaměstnání, která odpovídají bodu 1. Můžete takové obrázky také sami vyrobit.
3. Nechte klienta vybrat tři obrázky. Povídejte si o znázorněných povoláních stejně jako v bodu 1.
4. Vyzvěte ho, aby vám jedno ze tří vybraných povolání předvedl. Může k tomu využít různé rekvizity a oblečení. Počítejte s tím, že může předvést jen jeden pohyb, ale také rozehrát dlouhou scénku. Nedávejte mu žádná omezení a nechte ho také mluvit a používat různé zvuky. Pokuste se uhodnout předváděné zaměstnání, jakmile se vám to podaří, předvedte mu, jak byste ho zahráli vy.
5. Rozšiřujte postupně repertoár přehrávaných zaměstnání. Vycházejte nejprve z obrázku, které máte k dispozici, později nechte volbu na fantazii klienta. Role herce a hádajícího střídejte.
6. Vysvětlete klientovi, v čem spočívá podporované zaměstnávání či chráněné pracovní místo.

Možné variace aktivity:

Abyste klientovi přiblížili různá zaměstnání ve skutečnosti, pokuste se domluvit s lidmi z jeho okolí, zda byste je mohli na pracovišti navštívit.

Praktické cvičení na téma *Jak najít zaměstnání?*

Úvod:

Klient se seznámí s možnostmi, kde může hledat nabídku zaměstnání, a naučí se, jak se v těchto nabídkách orientovat.

Požadované schopnosti:

- Schopnost logického myšlení.

Pomůcky:

- Inzertní časopisy.
- Letáky pracovních agentur.
- Internet.
- Materiály úřadu práce.

Postup:

1. Pokud je klient zaměstnán, zeptejte se ho, jak si práci našel, zda je někdo, kdo mu s tím pomáhal. Pokud zaměstnán není, ptejte se, zda ví, jak by zaměstnání mohl najít a na koho by se mohl obrátit. Pravděpodobně bude třeba mu s tím pomoci, je proto vhodné být předem připraven a zjistit dostupné zdroje v místě bydliště.
2. Vyberte si nejprve jeden zdroj poskytující informace o nabídce zaměstnání. Vysvětlete klientovi, jak se v něm orientovat (pokud umí číst), objasněte mu, co obvykle obsahují vstupní požadavky (dosažené vzdělání, praxe, specifické dovednosti...) a také co nabízí zaměstnavatel (mzda, typ úvazku či pracovní smlouvy), upozorněte ho na rizikové typy nabídek. K objasňování pojmů můžete využít informační brožury vydávané úřady práce, ministerstvem práce a sociálních věcí. Obdobné materiály, určené zejména pro budoucí absolventy, bývají volně dostupné také na studijních odděleních vysokých škol.
3. Postupně klienta seznamujte s dalšími informačními zdroji.
4. Upozorněte ho na existenci agentur pro podporované zaměstnávání a sociální rehabilitaci, které se zaměřují na spolupráci s lidmi znevýhodněnými na otevřeném trhu práce.

Příloha č. 2: Komunikační zásady s člověkem s mentálním postižením podle Michalíka (2011).

MICHALÍK, J. a kol.: *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011 (s. 135).

Přístup v rozvíjení vzájemné komunikace:

- Chovejte se k lidem s postižením adekvátně jejich věku.
- Pokud máte pocit, že člověk s mentálním postižením potřebuje vaši podporu, můžete ji nabídnout, ale počkejte, až bude váš návrh přijat. Nezačínejte „velet“ a dělat za něj všechno sami.
- Pamatujte, že ne všichni lidé s mentálním postižením mají nutně velké potíže v komunikaci, a ne všichni lidé, kteří v komunikaci problém mají, mají zároveň mentální postižení.
- Naladění: Věnujte čas vytvoření bezpečné atmosféry a budování důvěry.
- Aktivně naslouchejte, nechte partnera povídat bez přerušování, udržujte přiměřeně oční kontakt, dejte najevo svůj zájem a ochotu komunikovat.
- Pokud jste přestali partnerovi rozumět, pokud je jeho sdělení velmi dlouhé nebo rychlé, přerušujte jej citlivě (zopakováním toho, čemu jste rozuměli).
- Mluvte tváří v tvář, pomalu a zřetelně a konkrétně, nepoužívejte složitá a příliš abstraktní slova, cizí slova, květnatá souvětí.
- Nedávejte mnoho informací najednou.
- Využívejte nejprve otevřených otázek. V případě, že vám partner nerozumí, můžete mu nabídnout výběr z několika možností.
- Dejte vždy dostatek času na odpověď, nebojte se ticha.
- Ověřujte si v průběhu rozhovoru, jak vám bylo rozuměno.
- Pokud partnerovi nerozumíte, zeptejte se znovu. Pokud stále nerozumíte, žádejte vysvětlení jiným způsobem.
- Když upadá pozornost partnera, přerušte rozhovor nebo ukončete domlouvání stručným shrnutím doposud řečeného.
- Ptejte se lidí v okolí člověka s postižením, kdy se komunikace daří, jak s ním komunikují oni.
- Pro zaměření pozornosti či zklidnění používejte dotek, pohlazení rukou atd.
- Vysílejte jasné signály, když odcházíte, ukončujete konverzaci... Pokud se typ komunikace opakuje, je vhodné jejich počátky a ukončení „ritualizovat“.

Vhodné způsoby navázání kontaktu:

- Projevení zájmu.
- Všímejte si neverbálních projevů vašeho partnera.
- Pojmenujte to, co podle vás váš partner dělá, cítí, myslí.
- Přijměte a rozvíjejte sdělení, téma vašeho partnera.
- Ptejte se na to, co je pro tázaného zajímavé. Využívejte otevřených otázek.
- Nebojte se konstruktivní kritiky. Pokud kritizujete, kritizujte aktuální chování, a nikoliv osobu.
- Nepředpokládejte automatické přenesení dovedností z jedné oblasti do druhé, i když jsou si v mnohém podobné.
- Chvalte za jakýkoliv pokrok i za snahu, oceňujte zapálení a chuť. Chvalte vždy konkrétně a adresně, aby bylo jasné, za co je člověk chválen.

Příloha č. 3: Zpracování metody časového snímku dne pro pracovní pozici konzultanta.

Časový snímek dne-konzultant ve službě Podpora samostatnosti (*sociální služba: sociální rehabilitace*).

Pondělí:

09:00-10:15 Individuální nácvik s klientem A v jeho domácnosti (péče o domácnost, bezpečnost při vaření), základní sociální poradenství (klient by měl zájem o službu osobní asistence)

10:15-10:45 Cesta od klienta do kanceláře Fosy

10:45-11:00 Předávání informací s vedoucím služby (organizační domluva)

11:00-12:00 Zápisy do dokumentace z předešlého nácviku, vyřizování elektronické pošty, metodická příprava na nácvik s klientem mimo domácnost

12:00-12:30 Přestávka na oběd

12:30-13:15 Cesta za klientem B

13:15-14:30 Individuální nácvik dovedností s klientem B v jeho domácnosti a v obchodě s potravinami (jak zacházet s penězi a jak nakupovat)

14:30-15:15 Cesta zpět do kanceláře Fosy

15:15-15:30 Organizace dalšího pracovního dne, zápisy do diáře

15:30-17:00 Zápisy do dokumentace klientů, příprava a pročitání individuálního plánu uživatele na následující den, domlouvání se s asistentem kvůli doprovodu klienta na nácvik orientace do kanceláře Fosy.

Pondělní pracovní den konzultanta:

- **přímá práce** (osobní práce s klientem, např. nácviky, metodické programy, sestavování a práce na individuálních plánech klientů) ...210 minut
- **nepřímá práce** (práce v zájmu klienta, ale bez jeho přítomnosti, např. předávání informací ohledně klienta s ostatními pracovníky, vytváření pomůcek, porady ke konkrétním uživatelům, cesty za klientem apod.) ...150 minut
- **ostatní práce** (např. domlouvání se s kolegy ohledně organizace služby, tvorba metodik, porady, zápisy z porady, vzdělávání pracovníka apod.) ...90 minut
- celkem 7,5 hodin

Pondělní den konzultanta probíhal běžně a bez problémů. Konzultant s prvním klientem pracuje již delší dobu a oba jsou tedy na sebe zvyklí a spolupracovali bez potíží. Velmi pozitivně hodnotím citlivé vedení klienta tak, aby neměl pocit, že ho konzultant k něčemu tlačí. Klient dostává od konzultanta prostor a čas. Nácvik probíhal v atmosféře respektu ke klientovým potřebám, v jeho tempu a ve formě vhodné komunikace tak, aby se klient necítil pod nátlakem, ale aby zároveň byl nácvik prováděn systematicky a efektně. Následná práce v kanceláři už byla v rychlejší a hektičtější tempu z důvodu vyřízení administrativních věcí v časové tísni kvůli dalšímu odpolednímu nácviku. I přes hektičnost byla ale činnost konzultanta dobře zorganizovaná a bylo znát, že pracovník je zkušený a orientuje se rychle v administrativě. Nácvik s dalším klientem probíhal částečně v jeho domácnosti a v obchodě. S tímto klientem spolupracoval konzultant také ve velmi dobré atmosféře, avšak musel ho více motivovat a vést k větší samostatnosti, protože klient má obavy a stres z lidí v obchodě a

špatně se orientuje v prostorách, kde se nachází více lidí. I přes počáteční stres ze strany klienta, konzultant vhodnou komunikací a svou přítomností dokázal psychické napětí klienta z části odbourat. Zde se ukazuje, jak je nezbytné uplatňovat skutečně individuální přístup ke každému klientovi zvlášť. Jen takto a za pomoci dalších technik či metod práce je možná změna a spolupráce v nácvicích dovedností. Po skončení nácviku dále pokračovala opět administrativní činnost konzultanta v kanceláři až do skončení pracovní doby, opět bez komplikací či změn v pracovním plánu. Celý pracovní den konzultanta hodnotím jako velmi dobře organizačně zvládnutý a velmi se mi líbil přístup a způsob práce s klientem.

Středa:

09:00-09:45 Organizační činnost v kanceláři Fosy (metodická příprava na individuální nácvik dovedností s klientem, vyřizování elektronické pošty, příprava smlouvy pro nového klienta ve službě Sociální rehabilitace a příprava na pohovor s tímto klientem a jeho matkou)

09:45-10:15 Cesta za uživatelem A

10:15-11:15 Individuální nácvik dovedností v domácnosti a blízkém okolí uživatele A (nácvik cestování)

11:15-11:30 Krátké shrnutí a zhodnocení proběhlého nácviku s uživatelem A

11:30-12:00 Cesta zpět do kanceláře Fosy

12:00-12:30 Předávání informací mezi pracovníky (domlouvání s vedoucí služby ohledně změn v individuálním plánu klienta, návrh zlepšení průběhu individuálního nácviku pro konkrétního uživatele, metodická a organizační příprava na skupinový program Tématické odpoledne pro celkem 7 klientů ve službě Podpora samostatnosti, včetně organizace doprovodů těchto klientů do kanceláře Fosy a poté zpět na pomoci asistentů)

12:30-13:00 Přestávka na oběd

13:00-14:30 Porada konzultantů v sociální rehabilitaci a vedoucí služby, přítomnost asistentů je někdy také nutná, ale ne vždy

14:30-15:00 Cesta za uživatelem služby

15:00-16:00 Individuální nácvik dovedností s klientem B v jeho domácnosti (jak se postarat o svou domácnost), krátké sociální poradenství ohledně možnosti trávení volného času se svými vrstevníky a možnosti nabízených kurzů jiných organizací)

16:00-16:30 Cesta zpět do Fosy

16:30-17:30 Zápisy z individuálních nácviků, organizace příštího dne, vyřizování elektronické pošty a zápis z odpolední porady.

Středeční pracovní den konzultanta:

- **přímá práce** ...135 minut
- **nepřímá práce** ...285 minut
- **ostatní práce** ...60 minut
- celkem 8 hodin

Středa začala pro konzultanta administrativní činností v kanceláři. Opět pozitivně hodnotím jeho organizované a systematické jednání při plnění poměrně velkého množství administrativních úkonů. Konzultant nejdříve vyřídil záležitosti, které byly akutní a čekaly ho v následujícím dnu (příprava smlouvy pro nového klienta a příprava úvodního a informačního rozhovoru s ním spojená). Vyřizování elektronické pošty se nestihlo a bylo tedy vyřízeno až v závěru dne. Dopolodní nácvik

s klientem probíhal opět částečně v jeho domácnosti a venku. S tímto klientem pracuje konzultant již dlouho, jak bylo poznat z jejich vzájemné a přátelské komunikace. Líbilo se mi, že konzultant procvičil pomocí komunikace a různých pomůcek s klientem jeho dosavadní pokrok, tím klient získat sebevědomí a oživil si již nabyté zkušenosti, a dále se pak snáze navazovalo na samotný nácvik. Po nácviku se konzultant vracel do kanceláře Fosy, kde ho čekalo opět dost administrativních a organizačních záležitostí, jako např. řešení s kolegy ohledně individuálního plánu jednoho klienta (pokusit se o změnu v plánu z důvodu větší motivace klienta, který byl delší dobu nemocný, a tak se nácviky musely přerušit, čímž došlo k jakési stagnaci celého procesu a cílů stanovených v individuálním plánu klienta). Konzultant si dále krátce shrnul svůj program skupinového nácviku dovedností tzv. *Tématické odpoledne*, a připravil si na jednu hromádku všechny podklady a zápisky k tomu určené. Po polední přestávce následovala týdenní porada konzultantů za přítomnosti a vedení vedoucího ve službě Podpora samostatnosti. Řešily se témata jako např. příprava skupinového programu Týden samostatnosti, který je organizačně velmi náročný, připomínky konzultantů v oblasti práce s klienty, zástupy a organizace služby, blíží se supervize a plnění plánů pro vzdělávání a jiné. Po poradě následoval další nácvik dovedností s klientem v jeho domácnosti. Trénovala se sebeobsluha při běžných denních úkonech v domácnosti a také zásady bezpečnosti např. při vaření či manipulaci s elektrickými přístroji. Sociální poradenství, které proběhlo v závěru nácviku, spočívalo v následku klientových přání a společného řešení těchto jeho potřeb k uskutečnění a realizaci. Klient měl přání trávit svůj volný čas nějakou aktivitou, která by ho bavila a chtěl být mezi svými vrstevníky nebo mít svého osobního asistenta a s jeho pomocí např. navštěvovat kulturní akce či chodit na procházky se svým psem. Konzultant navrhl možné řešení a nápady, s tím, že další týden se domluví konkrétněji podle toho, k jaké činnosti a variantě trávení volného času se klient přikloní. Podle toho, jak se rozmyslí, bude dále konzultant postupovat. V tomto bodě mě trochu překvapilo, že si konzultant ohledně domluvy nic nepoznamenal. I kdyby si byl jistý, že nezapomene, myslím, že by bylo lepší, aby si poznámku udělal. I pro klienta by to mohlo být vyjádřením konzultantovi spolehlivosti, pečlivosti a zájmu. Po nácviku následovala opět administrativní práce v kanceláři až do skončení pracovní doby. Konzultant musel dohánět činnosti z dopoledne, takže pracoval velmi rychle, avšak pečlivě. Nejvíce času věnoval zápisu z odpolední porady. I tento pracovní den konzultanta hodnotím jako velmi dobře organizačně zvládnutý i přesto, že byl skutečně povinnostmi plně nabitý. Z tohoto důvodu pracoval konzultant přesčas o 30 minut, aby zvládl vše potřebné.

Pátek:

09:00-10:00 Individuální plánování průběhu služby v kanceláři Fosy s klientem A (vyhodnocování plnění individuálního plánu)

10:00-10:15 Doprovod klienta A domů (výjimečně doprovází konzultant, tento doprovod byl poskytnut konzultantem z důvodu blízkosti kanceláře Fosy)

10:15-10:30 Cesta zpět do kanceláře Fosy

10:30-12:30 Informační schůzka s novým klientem (vysvětlení obsahu smlouvy, představa o klientových cílech, seznámení s individuálním plánem...), základní sociální poradenství o doplňkových a souvisejících službách ve spřátelených organizacích - vzdělávacích i volnočasových

12:30-13:00 Přestávka na oběd

13:00-14:00 Příprava prostor kanceláře Fosy (zasedací místnost) pro odpolední skupinový program *Tématické odpoledne* na téma „*Jak si povídat se známými lidmi*“ (vždy jednou za měsíc je tento skupinový nácvik dovedností povinný)

14:00-15:30 Skupinový nácvik dovedností na téma „*Jak si povídat se známými lidmi*“

15:30-16:15 Rozloučení se s klienty a úklid zasedací místnosti po skupinovém programu

16:15-16:45 Zápis ze skupinového programu

16:45-17:15 Zápis týdenních pracovních činností do systému e-Quip.

Páteční pracovní den konzultanta:

- **přímá práce** ...285 minut
- **nepřímá práce** ...105 minut
- **ostatní práce** ...75 minut
- celkem 7,75 hodin

Páteční den konzultanta tentokrát začal v kanceláři prací na individuálním plánu s klientem. Tento klient má špatnou orientaci a nemůže cestovat sám, a tak ho do Fosy doprovodila jeho maminka, která pak dále pokračovala do zaměstnání. Bylo předem s konzultantem domluveno, že klienta výjimečně doprovodí zpět domů on, a to i z důvodu, že tento klient bydlí velmi blízko kanceláře Fosy, tudíž nejde o velkou časovou ztrátu pro konzultanta. Jinak tyto doprovody běžně vykonávají asistenti. Konzultant shrnul cíle v individuálním plánu a poté společně s klientem vyhodnocovali tyto cíle, respektive jejich naplnění či nenaplnění. V případě nenaplnění jednoho konkrétního cíle probírali, jak tohoto cíle dále dosáhnout. Konzultant navrhl řešení v úpravě dosavadního nenaplněného cíle a rozdělení na menší kroky k jeho snazšímu dosažení, což klient uvítal. Tento krok hodnotím jako velmi vhodný z důvodu větší motivace klienta k dosahování vytyčených cílů, které pro něj mohou být někdy náročnější a tím pádem i stresující. Ne vždy klient totiž přiznává, že jím stanovené cíle jsou pro jeho možnosti dosažitelné nebo má v začátku sestavování plánu naopak cíle neúměrně vysoké k jeho možnostem a dovednostem. Je tedy na konzultantovi toto hodnotit a vhodně upravit v individuálním plánu tak, aby byly stanovené cíle pro klienta v rámci jeho možností a aby pro něj případné neúspěchy nebyly demotivující. Konzultant podle domluvy doprovodil klienta domů a po návratu se do kanceláře Fosy ho čekala informační schůzka s novým klientem. Práce se týkala uvítání klienta, představení společnosti Fosa, o.p.s., seznámení klienta se službami a možnostmi, které tyto služby nabízí, vysvětlení obsahu smlouvy, vysvětlení postupů, jak se sestavuje individuální plán a proč je důležitý, nastíní metod práce při nácvicích dovedností, rozhovor o klientových představách a přáních apod. Pozitivně hodnotím konzultantův přístup k novému klientovi. Konzultant vystupoval jako příjemný, přátelský a profesionální. I zde byly patrné jeho zkušenosti, především v celkové komunikaci s klienty a v jeho širokém rozlehu, co se sociálního poradenství týká. Po informační schůzce měl konzultant polední přestávku na oběd. Po polední přestávce následovala příprava zasedací místnosti v kanceláři Fosy ke skupinovému programu s klienty (tzv. Tématické odpoledne). S přípravou pomáhal další konzultant a jeden asistent. Konzultant s pomocníky připravili místa k sezení, malé občerstvení a pomůcky nutné k programu (tabuli, psací potřeby, různé tématické předměty, fotky, obrázky a jiné např. k vysvětlení nebo ke hraní scének). Programu se účastnilo celkem 7 klientů, které běžně na program doprovází a popř. i zpět domů asistenti (ne osobní asistenti ze služby Osobní asistence, ale asistenti ze služby podpora samostatnosti) nebo dobrovolníci. Tyto doprovody byly předem zorganizované a domluvené s konzultantem i klienty. Program začal s lehkým zpožděním kvůli udržení jednoho klienta. Nejdříve konzultant (vedl celý program) přivítal klienty a nabídl jim místo k sezení. Následovalo krátké organizační a informační sdělení (občerstvení, toalety...), a poté mohl program začít. Celý skupinový program se nesl v duchu debaty, spolupráce, komunikace a sdílení pocitů. Jde o vzdělávací program zábavným a praktickým způsobem. Po skončení programu následovalo rozloučení a poděkování za účast a pozornost. Když klienti odešli (za pomoci doprovodu asistentů či dobrovolníků), konzultant uklidil zasedací místnost a v závěru svého pracovního dne chtěl ještě stihnout nezbytnou administrativní činnost. Provedl tedy zápis ze skupinového nácviku a zapsal své zbývající a dosud nezapsané pracovní aktivity do systému e-Quip. Nakonec zkontroloval diář s plánem na příští týden (práce s diářem) a zhruba si rozplánoval a zorganizoval příští pracovní týden. Průběh a vedení skupinové nácviku konzultantem hodnotím jako velmi zdařilý a skutečně profesionální. Konzultant dává klientům prostor a čas, zároveň vede a poskytuje podporu v jejich osobních cílech. Také citlivě reaguje na jejich připomínky a klade důraz na srozumitelnost celého nácviku. Podle mého názoru celou aktivitu zvládl výborně z profesionálního i lidského hlediska. Je velmi těžké vést skupinový nácvik pro lidi s mentálním postižením tak, aby je bavil a byl jim v praktickém životě užitečný. Jako další plus na skupinovém programu hodnotím, jak konzultant zvládl zasadit celý nácvik do určitého tématu, které mělo předem jasný koncept a organizační strukturu, takže nácvik nebyl chaotický, nejistý či jinými podobnými prvky negativně ovlivněný. Všimla jsem si i velmi pozitivního přijetí celého průběhu programu ze strany klientů, kteří se podle jejich slov na program těšili. Celkově nácvik hodnotím jako kvalitně a profesionálně zvládnutý. Zvlášť se mi líbilo spojení vzdělávací části s tou praktickou a zábavnou. V tomto programu pro klienty vidím velký přínos.

Příloha č. 4: Zpracování metody časového snímku dne pro pracovní pozici osobního asistenta.

Časový snímek dne-osobní asistent ve službě Osobní asistence (*sociální služba: osobní asistence*).

Pondělí:

07:45-08:30 Doprovod klienta z jeho domova do zaměstnání (chráněné dílny)

08:30-09:00 Cesta do kanceláře Fosy

09:00-09:15 Čekání na domluvu s konzultantem, příprava diáře na organizaci směn

09:15-09:45 Organizační domluva s konzultantem ohledně směn (zástup za nemocnou osobní asistentku)

15:30-16:00 Cesta za klientem do zaměstnání

16:00-16:45 Doprovod klienta ze zaměstnání domů

16:45-17:00 Asistence klientovi při příchodu domů (pomoc se zouváním a odstrojením)

Pondělní pracovní den osobního asistenta:

- **přímá práce** (osobní práce s klientem, např. pomoc a podpora při každodenních úkonech klienta, doprovody, pomoc v domácnosti nebo s hygienou, podpora při trávení volného času) ...105 minut
- **nepřímá práce** (jde např. o předávání informací/schůzky s konzultantem či vedoucí služby kvůli uživateli, zápisy, přejezdy mezi klienty, přípravy na asistence) ...75 minut
- **ostatní práce** (porady, vzdělávání, schůzky s konzultantem či vedoucí služby např. kvůli sestavování rozvrhu směn či hodnocení práce asistenta, vyplnění výkazu práce) ...0 minut
- celkem ...3 hodiny

První den v pracovním týdnu zahájil osobní asistent svoji práci doprovodem klienta z jeho domova do zaměstnání. Asistence probíhala bez problémů a komplikací. Zdálo se, že klient cestu znal a cestoval asi takto velmi často. Asistent si klientem přátelsky povídal a bylo zjevné, že spolupracují už delší dobu, že se dobře znají a mají k sobě důvěru. I přes komunikaci si klient všiml dění okolo sebe a na přechodu se vždy zastavil na červenou nebo se rozhlédl. Tyto momenty bezpečnosti asistent pečlivě hlídal a nijak nezasahoval do jednání klienta. Nechal mu důvěru v jeho schopnosti. Velmi pozitivně hodnotím tuto jejich spolupráci a domnívám se, že je to výsledek jejich dlouhodobé práce, zkušeností a toho, že se dobře oba dva znají. Po doprovodu klienta jel asistent do kanceláře Fosy, aby se domluvil s konzultantem (konzultantem ve službě Osobní asistence, ne ve službě Podpora samostatnosti). Osobní asistent se se svým nadřízeným (konzultantem) domlouval na pracovním plánu pro příští týden. Z důvodu nemoci některých osobních asistentů byl asistent požádán o převzetí dvou asistencí navíc. Společně se nad diářem domluvili a zapsali změny v plánu a rozpisu směn. Jejich vzájemná komunikace probíhala v atmosféře dobrých vztahů a působila na mě velmi přátelsky. Osobní asistent byl ochotný vzít směny navíc bez problému. Odpoledne jel osobní asistent pro téhož klienta do zaměstnání, aby ho doprovodil domů. Při příchodu do domácnosti klienta mu asistent pomohl s odstrojením, kvůli jeho špatné pohyblivosti. Dále už se o klienta postarala jeho rodina. Práce a přístup osobního asistenta ke klientovi byl vlídný a přátelský, zároveň ze strany asistenta také profesionální. Také bych ocenila celkový styl komunikace s klientem, který byl přirozený a srozumitelný. Osobní asistent jednal s klientem jako s dospělým člověkem, tedy podle zásad společnosti Fosa, o.p.s. (s respektem a úctou k lidské individualitě). Líbilo se mi, že asistent i přes neustálou komunikaci sledoval důležité drobnosti, jako např. zda se klient rozhlédne, než vstoupí do silnice a zda sleduje dopravu a orientuje se ve spojích MHD, kterými se dopravuje do zaměstnání a domů. Tento den osobní asistent pracoval pouze s jedním klientem.

Úterý: (úterní směna byla zvolena místo středeční z toho důvodu, že osobní asistent na středu neměl naplánovanou žádnou asistenci)

12:00-12:30 Vyplňování výkazu práce v kanceláři Fosy

12:30-13:00 Cesta za uživatelem do jeho domácnosti

13:00-15:00 Asistence u klienta doma (pomoc s hygienou a samoobsluhou při stravování, čtení z časopisu a poslech hudby)

Úterní pracovní den osobního asistenta:

- **přímá práce** ...120 minut
- **nepřímá práce** ...0 minut
- **ostatní práce** ...30 minut
- celkem ...2,5 hodiny

V úterý osobní asistent vyplňoval svůj výkaz práce v kanceláři Fosy, o.p.s. I když to není nutné, vyplňovat výkaz v kanceláři, je to možné, zvláště když např. končí konec měsíce a výkaz se musí odevzdávat nadřízenému nebo v případě, že asistentovi navazuje poté nějaká činnost v kanceláři (např. porada, domluva s konzultantem...). Po vyplnění výkazu práce jel osobní asistent za klientem do jeho domácnosti, kde probíhala asistence v oblasti péče o vlastní osobu a volnočasové aktivity. Tento klient byl upoután na invalidní vozík, tedy jeho pohyblivost byla minimální. Opět bylo znát, že asistent klienta zná a ví, co dělat a jak navázat komunikaci. V tomto případě byla klientem mladá žena a osobním asistentem též žena, takže pomoc s osobní hygienou byla možná. Bylo znát, že asistence klientovi s osobní hygienou (WC, sprcha...) byla pro osobního asistenta velmi fyzicky náročná. I přesto jí společně zvládly dobře. Líbilo se mi, že osobní asistent na klienta stále přátelsky mluví a informuje ho o všech krocích, které budou následovat. Klient tak ví, co čekat a může v rámci svých sil schopností alespoň z části asistentovi pomoci. I přes dobrou spolupráci bylo znát nemalé fyzické vyčerpání obou. Následovala pomoc se stravou, respektive s přípravou, která byla pouze na asistentovi. Klient se pak s lehkou pomocí asistenta sám stravoval. Po jídle následovala volnočasová a odpočinková aktivita. Fyzicky náročný byl pro asistenta přesun klienta z vozíku na lůžko. Oceňuji asistentovu techniku a zručnost, se kterou klientovi lehce pomohl na postel. Klient si přál poslouchat chvíli hudbu a číst z knihy a časopisu od asistenta. Pozitivně hodnotím na celé asistenci především komunikaci mezi asistentem a klientem. Líbila se mi míra pomoci asistenta klientovi tak, aby mu ponechal činnosti, které klient zvládne sám. Nepřevzal tedy zbytečně za klienta všechny úkony, ale nechal mu důvěru v jeho vlastní schopnosti, a díky tomu se klient může více snažit a trénovat některé svaly či dovednosti. Na celé spolupráci bylo podle mého názoru klíčové právě to, že se klient i asistent znají, mají spolu pravidelné asistence, a tak vědí, jaké mají oba možnosti, a asistent přirozeně pocítí, kde má klient hranice svých možností (co ještě zvládne, a co už ne). Dále se mi velmi líbil styl komunikace asistenta ke klientovi - byl přirozený, přátelský, citlivý a přitom jasný a srozumitelný. Asistent poskytoval klientovi potřebnou podporu a zároveň mu ponechal autonomii.

Pátek:

08:00-08:30 Doprovod klienta A do zaměstnání

14:15-14:45 Cesta s klientem B do Společnosti Duha na schůzku se sociální pracovnící

15:00-16:00 Čekání na klienta B (tento mezičas osobní asistent naplní psaním zápisů z předchozích asistencí, sepsání seznamu otázek a oblastí k prodiskutování na schůzi s konzultantem a vedoucím, práce s diářem)

16:00-16:30 Doprovod klienta B ze Společnosti Duha domů (při cestě osobní asistent tiše pozoroval klienta, zda správně reaguje na dopravu a zda si všímá okolí – např. zda sleduje semaforey, rozhlíží se na přechodu, zjišťuje správný spoj a směr cesty...)

Páteční pracovní den osobního asistenta:

- **přímá práce** ...90 minut
- **nepřímá práce** ...60 minut
- **ostatní práce** ...0 minut
- celkem ...2,5 hodiny

Páteční den osobního asistenta začal doprovodem klienta do zaměstnání (chráněné dílny). Klient ani osobní asistent příliš nekomunikovali. Z mého pohledu se jednalo o rutinní doprovod bez většího zainteresování. Téměř celou dobu strávili v metru, tudíž ani mnoho příležitostí k hovoru nebylo možných. Po této asistenci navazovala další práce asistentovi až v odpoledních hodinách. Měl tedy do té doby volno, které se nijak nezapočítává do jeho odpracovaných hodin. Odpoledne asistent vyzvedl dalšího klienta v pobytovém zařízení, aby ho doprovodil na schůzku se sociální pracovnící v jiné organizaci poskytující sociální služby. Osobní asistent doprovázel tohoto klienta potom zpátky do pobytového zařízení, kde klient bydlí. Asistent tedy počkal v čekárně organizace na klienta, jehož schůzka se sociální pracovnící trvala hodinu, a tento čas vyplnil činnostmi, jako jsou např. zápisy z asistencí, seznam bodů k prodiskutování na schůzce s konzultantem a na intervizi, práce s diářem-organizace asistencí...). Tyto činnosti jsou započítatelné do jeho odpracovaných hodin jako práce nepřímá a ostatní. Zde už komunikace mezi klientem a osobním asistentem byla lepší. Klient nepotřeboval přílišnou pomoc při nastupování nebo vystupování z dopravních prostředků, ale bylo znát, že váhal, jakým směrem a jakým spojem jet. Osobní asistent velmi citlivě toto tápání vycítil a nenásilným způsobem pomohl klientovi při rozhodování. Oceňuji přístup asistenta jako velmi empatický, líbilo se mi, že sám nerozhodl, kudy a jak se pojede, ale že nechal prostor pro uvažování klienta. Považuji za velmi profesionální přístup právě to, že nerozhoduji za klienta, ale ponechám mu čas a důvěru k jeho vlastnímu rozhodnutí. Takto pojatá osobní asistence je podle mého názoru správná a splňuje zásady i hodnoty služby Osobní asistence. Osobní asistent není člověk, který řídí a rozhoduje, ale který pomáhá a podporuje v rozhodnutích i v běžných činnostech dospělého člověka. A to podle mého tento osobní asistent plně splnil. Celkově hodnotím asistenci jako perfektně zvládnutou.

Příloha č. 5: Osnova otázek pro rozhovory.

Osnova otázek pro rozhovory se zaměstnanci společnosti Fosa, o.p.s.

Oblast 1:

1. *Řídíte svou pracovní činnost podle Vnitřních metodik práce? Jsou vám nápomocné při řešení nově vzniklých nebo jakkoliv nezvyklých situací a problémů nejen v praxi? Pokud ne, uveďte prosím, kde nebo u koho hledáte pomoc a informace v případě problému nebo nejasného postupu práce.*
2. *Co nebo kdo vám celkově při vaší práci nejvíc pomáhá? A jak tento způsob podpory při vašem pracovním výkonu hodnotíte?*
3. *Zhruba v jakém poměru je orientačně vaše činnost dělena mezi práci v praxi s klientem a mezi práci v kanceláři (administrativní činnost)? Můžete uvést orientační odhad v procentech.*
4. *Jaké nejčastější aktivity podle svého názoru ve své profesi vykonáváte?*

Oblast 2:

5. *Jak hodnotíte vaší pracovní pozici po stránce psychické náročnosti? (velmi náročná, náročná, lehce náročná, nenáročná, nevím). Cítíte se pracovní nadměrně zatížen? (ano, někdy ano, spíše ne, ne, nevím).*
6. *Jak hodnotíte vaší pracovní pozici po stránce fyzické náročnosti? (velmi náročná, náročná, lehce náročná, nenáročná, nevím)*
7. *Máte k dispozici nějaké zdroje pro zvládání psychické pracovní zátěže? Pokud ano, uveďte prosím, o jaké se jedná. Pokud ne, popište, jakým způsobem je o vás po psychohygienické stránce ze strany zaměstnavatele jinak postaráno.*
8. *Kde, popř. u koho hledáte pomoc či podporu při řešení problémů? A je vám vždy pomoc ochotně a účelně poskytnuta?*
9. *Jaké psychické a jiné schopnosti či vlastnosti by podle vás měl mít pracovník na vaší pracovní pozici?*

Oblast 3:

10. *Jak hodnotíte úroveň služeb ve společnosti Fosa, o.p.s. obecně? Jak hodnotíte kvalitu služeb konkrétně ve vašem typu služeb (v Podpoře samostatnosti a Osobní asistenci)? (velmi kvalitní, kvalitní, průměrně kvalitní, ne příliš kvalitní, nekvalitní, nevím). Pokud hodnotíte službu jako nekvalitní, uveďte prosím, proč a co tento fakt podle vás způsobuje?*
11. *Jaké materiální zázemí ke své činnosti potřebujete? Je kancelář plně a funkčně vybavena vzhledem k povaze vaší práce? Je v tomto směru něco, co vám chybí nebo by bylo zapotřebí změnit?*
12. *Jak hodnotíte úroveň a způsob dalšího vzdělávání ve vaší profesi? (velmi kvalitní a dostačující, kvalitní, ne příliš kvalitní, nekvalitní, nevím). Považujete další vzdělávání za důležité pro váš pracovní obor? (ano, ne, nevím). Pokud ne, prosím uveďte důvod, proč si myslíte, že tomu tak je.*
13. *Myslíte si, že způsob zaškolení do profese souvisí s následnou kvalitou poskytování služeb pracovníkem? Považujete zácvik a zaškolení za důležitý proces?*
14. *Jste celkově spokojeni ve svém zaměstnání? Pokud vám něco schází nebo vadí, co to je?*
15. *Jaké jsou vaše profesní plány/vyhlídky do budoucnosti v této společnosti? (např. chystáte se v nejbližší době odejít nebo plánujete postup na vyšší pozici?)*